Commission des services juridiques

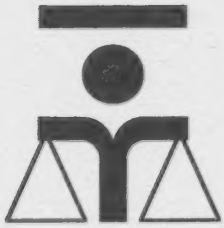
37e Rapport annuel de gestion

2008-2009

L'aide juridique, un réseau au service des gens

37e Rapport annuel de gestion 2008-2009

L'aide juridique,
un réseau
au service des gens



Commission des services juridiques

WWW.CSJ.QC.CA

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
2, Complexe Desjardins
Tour de l'Est, bureau 1404
Montréal (Québec) H5B 1B3
Tél. : 514 873-3562

Dépôt légal:

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009
Bibliothèque et Archives Canada, 2009

ISBN : 978-2-550-56551-2 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-56552-9 (PDF)
ISSN 0703-0762

Dans le présent document, le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes. Il est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Table **des** matières

Section 1

La présentation du rapport 5

Section 2

Le message du président 6

Section 3

La déclaration du président 8

Section 4

La présentation de la Commission des services juridiques 9

4.1 La mission 9

4.2 Les valeurs 9

4.3 Les mandats 9

4.4 La structure organisationnelle et les organigrammes 10

Section 5

Le contexte 18

Section 6

Les faits saillants et le rayonnement dans le milieu juridique 19

6.1 Les faits saillants 19

6.2 Le rayonnement dans le milieu juridique 21

Section 7

Le rappel de la Déclaration de services aux citoyens 22

Section 8

Le Plan stratégique 2006-2009 et les orientations et objectifs 2008-2009 23

8.1 Le sommaire des résultats 23

8.2 La présentation des résultats 28

Section 9

Le Plan d'action de développement durable 2009-2013 44

9.1 Le Plan d'action 44

9.2 La réalisation d'actions à l'égard des objectifs gouvernementaux 44

Section 10

Les autres résultats 45

10.1 La réciprocité 45
10.2 Le Comité de révision 46
10.3 Le Service de garde téléphonique 49
10.4 Le prix Robert-Sauvé 49
10.5 Le paiement des comptes d'honoraires de la pratique privée 49

Section 11

Les autres exigences gouvernementales et législatives 52

11.1 L'accès à l'information 52
11.2 La protection des renseignements personnels 52
11.3 La Politique linguistique 52
11.4 Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques 53
11.5 La Politique sur le harcèlement psychologique 53
11.6 Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 53
11.7 Le rapport du Groupe de travail sur l'examen des organismes du gouvernement 2005-2006 53

Section 12

Les données statistiques et le profil de la clientèle 54

12.1 Les statistiques 54
12.2 Le profil de la clientèle 65

Section 13

Les ressources 68

13.1 Les ressources humaines 68
13.2 Les ressources financières 69
13.3 Les états financiers consolidés au 31 mars 2009 70

Section 14

Les orientations et les objectifs 2009-2010 92

Section 15

ANNEXES 95

Annexe 1 La Déclaration de services aux citoyens 95
Annexe 2 Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques 99
Annexe 3 Le Plan d'action de la Commission des services juridiques à l'égard des personnes handicapées pour les années 2008 et 2009 104
Annexe 4 Les réunions de la Commission des services juridiques entre le 1er avril 2008 et le 31 mars 2009 107
Annexe 5 Les bureaux et les centres locaux ouverts au 31 mars 2009 108
Annexe 6 La liste des organismes partenaires 111

La présentation **du** rapport

Le 15 septembre 2009

M[e] Kathleen Weil
Ministre de la Justice
Ministère de la Justice
Édifice Louis-Philippe Pigeon
1200, route de l'Église
Québec (Québec) G1V 4M1

Madame la Ministre,

J'ai l'honneur de vous transmettre, conformément à l'article 87 de la *Loi sur l'aide juridique* (L.R.Q., c. A-14), le trente-septième rapport annuel de gestion de la Commission des services juridiques pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2009. Nos états financiers consolidés dûment vérifiés font partie de ce rapport.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le président,

M[e] Denis Roy

Le message **du** président

Section 2

Cher lecteur,
Chère lectrice,

J'ai le plaisir de vous convier à la lecture du 37e rapport annuel de gestion de la Commission des services juridiques, l'organisme chargé de l'application de la *Loi sur l'aide juridique* depuis son adoption par l'Assemblée nationale en 1972.

L'expiration du Plan stratégique 2006-2009 constitue un fait saillant de l'année financière 2008-2009 en marquant une étape dans la vie de notre organisation et en donnant lieu à une évaluation du travail accompli durant ces trois années. Au-delà du compte rendu détaillé que vous trouverez dans le présent rapport, notons que cette période fut marquée au sceau des communications et de la collaboration tant au sein du réseau de l'aide juridique qu'avec les partenaires externes, dont le ministère de la Justice du Québec, celui du Canada, les ordres professionnels et les associations professionnelles qui font partie du monde juridique. Cette période fut également l'occasion de consolider et d'améliorer la qualité des services à la population par la recherche d'une utilisation efficace, efficiente et maximale des ressources humaines et financières. Les choix stratégiques effectués par les commissaires tout au long de cette période et les efforts concertés des composantes du réseau ont donné des résultats dont on peut se réjouir. Ainsi, non seulement l'année 2008-2009 a-t-elle donné lieu à une hausse notable du nombre de demandes d'aide juridique traitées et acceptées, mais les statistiques démontrent également un rééquilibrage de la mixité du régime entre la permanence et le secteur privé.

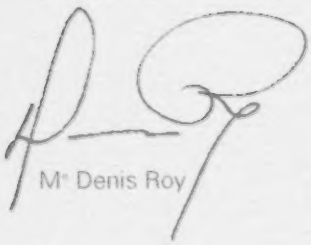
Forts de ces résultats et les yeux tournés vers l'avenir, les commissaires ont adopté en mars 2009, un nouveau Plan stratégique triennal qui, tout en s'inscrivant dans la continuité des précédents, se veut une approche prospective du régime et du réseau de l'aide juridique au Québec. On y trouve les grandes orientations qui guideront le réseau au cours des prochaines années tant sur le plan des réflexions de fond que sur les moyens de remplir son mandat.

Concrètement, dès 2009-2010, les renouvellements des conventions collectives, l'équité salariale, les départs à la retraite et la relève, la création et la modernisation d'outils de gestion, la répartition des ressources adaptée aux réalités des clients, les communications favorisant l'accès à la justice et les services directs de première qualité à la population continueront de motiver notre action et détermineront nos choix.

Conscient de me répéter à propos de l'importance et du mérite de notre personnel dans l'atteinte des objectifs du réseau, je persiste et salue leur travail et leur dévouement envers la clientèle et les partenaires du régime. Je remercie aussi les commissaires et les membres des conseils d'administration des centres régionaux pour leur implication généreuse dans la mise en œuvre de la mission du réseau de l'aide juridique.

Pour conclure, je vous invite à parcourir ce rapport annuel pour y trouver des informations relatives à l'exercice financier 2008-2009 et à consulter notre nouveau site Web pour toute information supplémentaire.

Le président,



M[e] Denis Roy

3. La déclaration **du** président

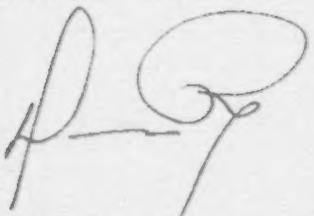
Les informations contenues dans le rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur l'exactitude et l'intégrité des données ainsi que sur la fiabilité des résultats en regard des objectifs et des orientations de la Commission.

À ma connaissance, les résultats et les données du rapport annuel de gestion 2008-2009 de la Commission :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de la Commission;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présentent des données exactes et fiables qui couvrent l'ensemble des activités de la Commission.

Je déclare que l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2009.

M[e] Denis Roy, président



Montréal, le 15 septembre 2009

4. La présentation **de la** Commission des services juridiques

4.1 La mission

La Commission des services juridiques est l'organisme chargé d'appliquer la *Loi sur l'aide juridique* (L.R.Q., c. A-14). Cette loi, sanctionnée en 1972, a été modifiée en profondeur en 1996.

La Commission doit veiller à ce que l'aide juridique soit fournie aux personnes financièrement admissibles, tout en s'assurant d'une gestion efficace des services et des ressources qui y sont affectées.

4.2 Les valeurs

À l'automne 2006, la Commission a adopté la Déclaration de valeurs de l'administration publique telle que déposée à l'Assemblée nationale en 2002.

La Commission fait siennes les valeurs qui y sont véhiculées, à savoir la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect.

4.3 Les mandats

La Commission a le pouvoir de créer des centres régionaux d'aide juridique, de veiller à leur financement, de nommer les membres de leur conseil d'administration et de ratifier la nomination de leur directeur général. Elle assure la coordination de ses activités avec celles des centres régionaux et favorise l'application uniforme de la loi, la concertation et la collaboration des dirigeants du réseau de l'aide juridique pour une utilisation rationnelle des ressources. Elle a aussi le pouvoir de faire enquête sur leur administration financière et de veiller à la conformité de leurs activités en regard de la *Loi sur l'aide juridique*.

La Commission a pour mandat particulier de favoriser la poursuite d'études et d'enquêtes ainsi que l'établissement de statistiques de manière à planifier l'évolution du système d'aide juridique. De plus, elle doit publier un bulletin en vue de favoriser l'application cohérente de la loi. Elle doit promouvoir le développement de programmes d'information. La Commission s'assure aussi qu'un service de consultation téléphonique en matière criminelle ou pénale est disponible à tout moment pour toute personne lors de son arrestation ou de sa détention, qu'elle soit admissible ou non à l'aide juridique.

La Commission assure le traitement des demandes d'aide juridique des résidents du Québec et des non-résidents ayant des dossiers dans une province ou un territoire canadien autre que celui de leur résidence. Le traitement de ces demandes se fait en vertu des accords de réciprocité interprovinciaux.

Enfin, la Commission doit établir les règles relatives aux demandes d'aide juridique et en déterminer la forme.

4.4 La structure organisationnelle et les organigrammes

Les membres de la Commission

La Commission est composée de douze membres nommés par le gouvernement et choisis en considérant leur contribution à l'étude et à la solution des problèmes juridiques des milieux défavorisés. Les membres sont nommés pour trois ans, sauf le président et le vice-président qui sont nommés pour une période qui ne peut excéder 10 ans.

Elle comprend également, à titre consultatif, deux membres sans droit de vote, le sous-ministre de la Justice ou son délégué et le sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale ou son délégué.

Section **4**

Membres de la Commission des services juridiques au 31 mars 2009

M[e] Denis Roy, président

M. Gilles Baril, Duparquet

M[e] Normand Carrière, Gatineau

M[e] Marc Létourneau, Sherbrooke

M[e] Benoît Roberge, Ste-Anne-des-Lacs

M[e] Alain Trudel, Trois-Rivières

M. Jean-Paul Bergeron,
délégué du sous-ministre de l'Emploi
et de la Solidarité sociale

M[e] Lucie Dufresne, vice-présidente

M[e] Rachel Caissy, Maria

M[e] Nicole Gibeau, Longueuil

M[e] Janick Perreault, Montréal

M[e] Isabelle Simard, Saguenay

M. Yvon Routhier, délégué
du sous-ministre de la Justice

Le Comité administratif

Le Comité administratif est composé de cinq membres, y compris le président et la vice-présidente.

Il exécute les mandats et les fonctions qui lui sont délégués par la Commission. Il prépare les prévisions budgétaires, le rapport financier annuel et les soumet à la Commission. Le Comité administre les deniers ou les valeurs reçus par la Commission et peut recommander une enquête en vertu de l'article 28 de la loi. Il fait rapport de ses activités à la Commission lors des assemblées.

Conformément aux orientations adoptées par le Conseil du trésor favorisant la mise en place de pratiques modernes et éprouvées de vérification interne, le Comité administratif de la Commission s'est constitué en comité de vérification. À ce titre, deux réunions ont été tenues avec madame Johanne Fortier de la firme de comptables agréés Harel-Drouin – PKF, vérificateur externe de la Commission des services juridiques.

Le Comité administratif peut, sur recommandation du directeur général d'un centre régional, déclarer admissible à l'aide juridique, en application des articles 4.3 ou 4.13 de la *Loi sur l'aide juridique*, une personne qui autrement ne serait pas admissible financièrement ou qui ne pourrait pas bénéficier de l'aide juridique en raison du service demandé. Le Comité administratif doit prendre en considération les circonstances exceptionnelles et le tort irréparable que cette personne subirait en cas de refus. Au cours de l'exercice financier 2008-2009, le Comité administratif a, dans ce cadre, admis une personne à l'aide juridique.

Membres du Comité administratif au 31 mars 2009

Me Denis Roy, président

M. Gilles Baril, Duparquet

Me Benoît Roberge, Ste-Anne-des-Lacs

Me Lucie Dufresne, vice-présidente

Me Nicole Gibeau, Longueuil

Le président et la vice-présidente

Le président et la vice-présidente exercent leurs fonctions à temps plein. Le président est responsable de l'administration et de la direction de la Commission. Au cas d'absence ou d'empêchement d'agir du président, il est remplacé par la vice-présidente.

Le Comité de révision

Le Comité de révision a la compétence pour réviser les décisions des directeurs généraux concernant le refus ou le retrait de l'aide juridique, de même que les demandes de remboursement des coûts et la fixation du montant de la contribution. Ce comité entend aussi l'appel d'une partie intéressée qui a contesté l'admissibilité financière d'un bénéficiaire auprès du directeur général si ce dernier a rejeté sa demande. Ses membres sont nommés par la Commission.

La Trésorerie et les Services financiers

La Trésorerie et les Services financiers planifient, organisent, dirigent et contrôlent l'ensemble des activités comptables et financières de la Commission et des centres régionaux. Ils en vérifient l'exactitude et assurent le suivi des procédures.

Leurs principales activités sont les achats, l'archivage, la comptabilité, les ressources humaines, la planification administrative, les statistiques et le paiement des relevés d'honoraires aux avocats de la pratique privée et aux notaires.

La trésorière rend compte au président, aux membres de la Commission et à ceux du Comité administratif de la conduite de toutes les activités comptables et financières de la Commission et des centres régionaux. Elle fait rapport au Comité administratif du suivi budgétaire et, le cas échéant, de toutes irrégularités ou erreurs dans les affaires financières des centres régionaux et y joint ses recommandations.

Le Secrétariat

Le Secrétariat voit à l'organisation des assemblées des membres de la Commission. Le secrétaire agit comme secrétaire aux assemblées de la Commission et du Comité administratif. Il rédige les procès-verbaux et conserve les archives de la Commission. Il est aussi responsable du dossier de l'accès à l'information.

Les différents services de la Commission

Le Service de l'informatique

Le Service de l'informatique répond aux besoins en technologie de l'information de la Commission et des centres régionaux. Ce service développe, implante et assure la maintenance des applications nécessaires à l'accomplissement de leur mandat.

De plus, il harmonise les systèmes d'information et effectue de nouveaux investissements matériels (infrastructure du réseau) et logiciels.

Enfin, ce service assure la sécurité informatique. Il assiste et forme les utilisateurs de la Commission et des centres régionaux quant à l'utilisation des logiciels nécessaires à la réalisation de la mission de la Commission.

Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée

Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée, conformément aux ententes intervenues avec les onze centres régionaux, effectue pour eux le traitement des comptes d'honoraires et de déboursés des avocats de la pratique privée ou des notaires ayant accepté des mandats d'aide juridique. De plus, il gère le paiement des comptes engendrés par les décisions des tribunaux qui ont ordonné aux gouvernements du Québec et du Canada de payer les honoraires des avocats de certains accusés.

Le Service des communications

La Commission a le devoir, en vertu de sa loi constituante, de promouvoir le développement de programmes d'information destinés à renseigner les personnes économiquement défavorisées sur leurs droits et obligations. Le Service des communications poursuit ces objectifs de visibilité par des interventions auprès des médias et la distribution de matériel informatif et promotionnel.

Le Service de recherche

Le Service de recherche assure un soutien juridique et technique aux membres, aux avocats du réseau et au personnel de la Commission et des centres régionaux. Il répond principalement à leurs demandes de consultation.

Il coordonne également les activités des comités d'avocats du réseau de l'aide juridique qui siègent selon les exigences de la pratique professionnelle ou les nécessités administratives.

Ce service constitue et tient à jour une banque de données dans laquelle sont répertoriés des jugements, des opinions juridiques, des textes de doctrine et d'autres documents utiles à la recherche juridique. Il met à jour certaines publications juridiques spécialisées.

Il participe aussi à la formation du personnel de la Commission et des centres régionaux, incluant les journées annuelles de formation offertes aux avocats du réseau.

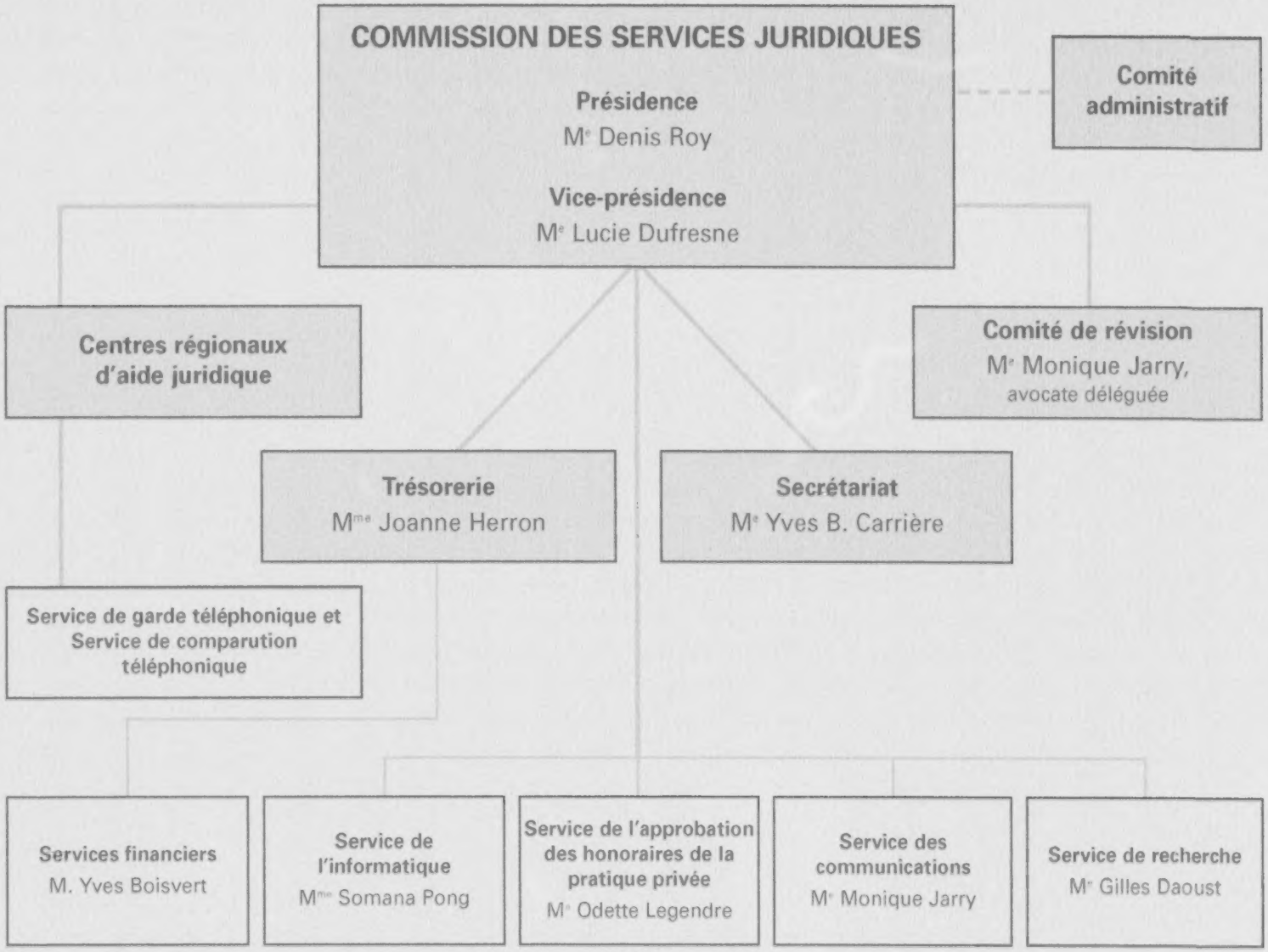
Le Service de garde téléphonique

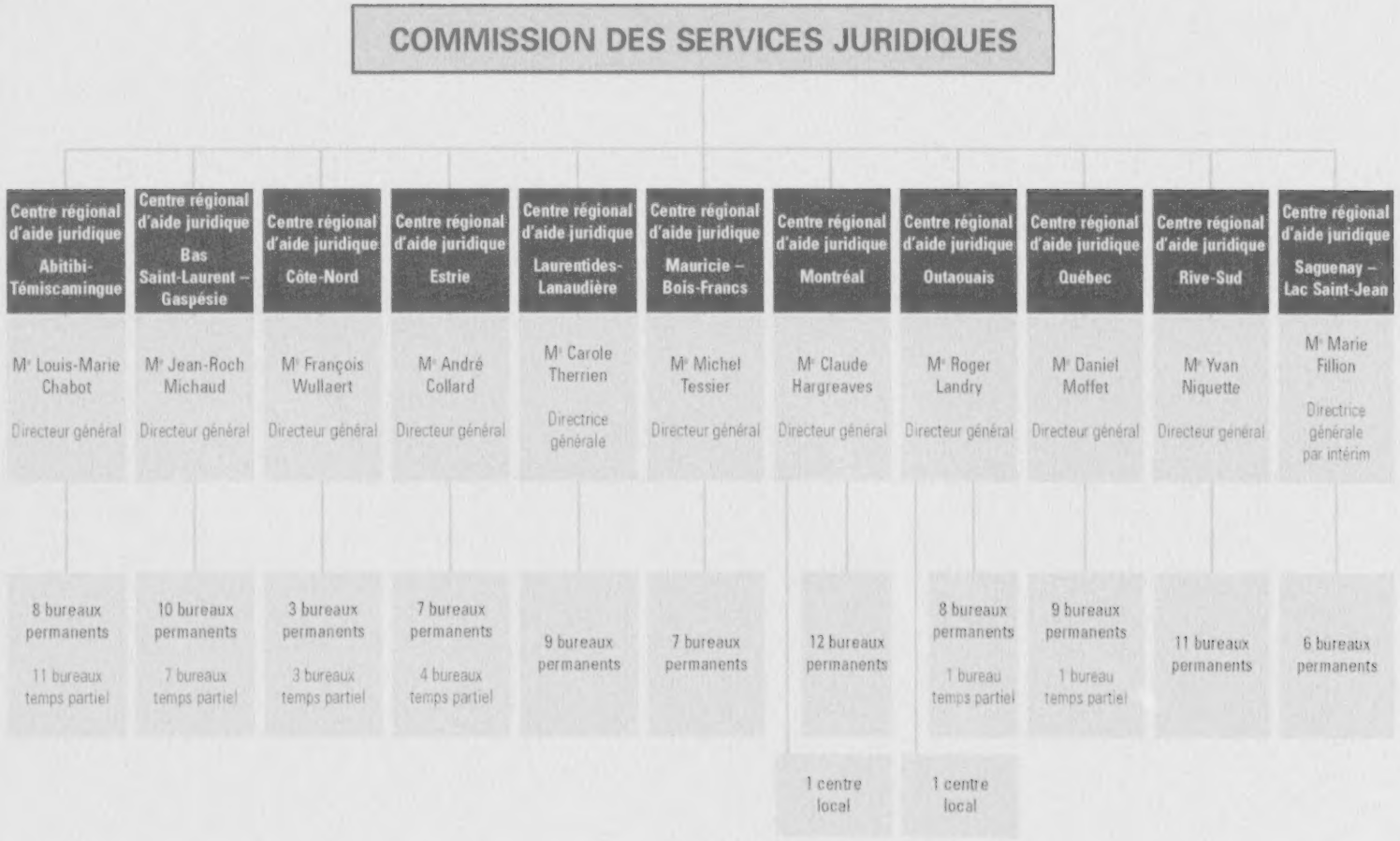
Afin de se conformer à son obligation de fournir un service de consultation téléphonique en matière criminelle et pénale à toute personne pour lui permettre d'avoir recours, à titre gratuit, à l'assistance d'un avocat au moment de son arrestation ou de sa détention, la Commission a mis sur pied un service de garde téléphonique disponible sept jours sur sept, 24 heures par jour.

La gestion du Service de garde a été confiée au Centre régional de Montréal qui assure la garde téléphonique le soir, la nuit, la fin de semaine et les jours fériés. Les onze centres régionaux assurent la garde téléphonique de jour.

Le Service de comparution téléphonique

La Commission a confié au Centre régional de la Rive-Sud la gestion du Service de comparution téléphonique qui assure pendant les jours fériés et les fins de semaine le service d'avocats pour répondre aux demandes des personnes détenues qui doivent comparaître devant un magistrat.


COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
Présidence
Me Denis Roy
Vice-présidence
Me Lucie Dufresne
Comité administratif
Centres régionaux d'aide juridique
Comité de révision
Me Monique Jarry,
avocate déléguée
Trésorerie
Mme Joanne Herron
Secrétariat
Me Yves B. Carrière
Service de garde téléphonique et Service de comparution téléphonique
Services financiers
M. Yves Boisvert
Service de l'informatique
Mme Somana Pong
Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée
Me Odette Legendre
Service des communications
Me Monique Jarry
Service de recherche
Me Gilles Daoust


COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
Centre régional d'aide juridique Abitibi-Témiscamingue
Me Louis-Marie Chabot
Directeur général
8 bureaux permanents
11 bureaux temps partiel
Centre régional d'aide juridique Bas Saint-Laurent – Gaspésie
Me Jean-Roch Michaud
Directeur général
10 bureaux permanents
7 bureaux temps partiel
Centre régional d'aide juridique Côte-Nord
Me François Wullaert
Directeur général
3 bureaux permanents
3 bureaux temps partiel
Centre régional d'aide juridique Estrie
Me André Collard
Directeur général
7 bureaux permanents
4 bureaux temps partiel
Centre régional d'aide juridique Laurentides-Lanaudière
Me Carole Therrien
Directrice générale
9 bureaux permanents
Centre régional d'aide juridique Mauricie – Bois-Francs
Me Michel Tessier
Directeur général
7 bureaux permanents
Centre régional d'aide juridique Montréal
Me Claude Hargreaves
Directeur général
12 bureaux permanents
1 centre local
Centre régional d'aide juridique Outaouais
Me Roger Landry
Directeur général
8 bureaux permanents
1 bureau temps partiel
1 centre local
Centre régional d'aide juridique Québec
Me Daniel Moffet
Directeur général
9 bureaux permanents
1 bureau temps partiel
Centre régional d'aide juridique Rive-Sud
Me Yvan Niquette
Directeur général
11 bureaux permanents
Centre régional d'aide juridique Saguenay – Lac Saint-Jean
Me Marie Fillion
Directrice générale par intérim
6 bureaux permanents

Les Centres régionaux d'aide juridique

Conformément à la loi, la Commission des services juridiques a créé, depuis 1972, onze centres régionaux pour fournir les services d'aide juridique sur le territoire du Québec, en tenant compte des divisions administratives et des districts judiciaires existants.

Les centres régionaux sont des personnes morales et peuvent, dans le cadre du mandat qui leur est donné par la Commission et des normes établies par les règlements, exercer tous les pouvoirs de personnes morales en outre des pouvoirs spéciaux que leur confère la loi.

Les pouvoirs des centres régionaux sont exercés par un conseil d'administration formé de douze membres nommés pour trois ans par la Commission. Le directeur général, nommé par le conseil d'administration du centre régional, siège au conseil, avec voix consultative seulement.

La fonction principale d'un centre régional est de fournir l'aide juridique de la manière prévue par la loi, dans le cadre des règlements et de toute entente conclue avec la Commission :

- en établissant, dans les limites de ses ressources, des bureaux d'aide juridique dans la région qu'il dessert;
- en engageant le personnel nécessaire à la réalisation de son mandat;
- en recommandant à la Commission l'accréditation de centres locaux d'aide juridique (deux centres locaux ont été accrédités, à savoir la Clinique juridique populaire de Hull et les Services juridiques communautaires de Pointe St-Charles et Petite Bourgogne à Montréal);
- en suscitant l'institution d'un comité consultatif composé d'un maximum de douze membres;
- en développant et en appliquant, en collaboration avec la Commission, des programmes d'information destinés à renseigner les personnes financièrement admissibles à l'aide juridique sur leurs droits et obligations;
- en dispensant des consultations juridiques aux personnes financièrement admissibles qui en font la demande.

En comptant les commissaires et les membres des onze conseils d'administration, près de 150 bénévoles s'impliquent dans la gestion du système d'aide juridique. Ils assurent le suivi des activités courantes et ont également à cœur une plus grande accessibilité à la justice pour les citoyens.

Au 31 mars 2009, les membres des conseils d'administration des centres régionaux et les directeurs généraux étaient :

Centre régional d'aide juridique de l'Abitibi-Témiscamingue

M. Sylvain Blais, président
M[me] Mireille Bourque
M[e] Renée Dussault
M[me] Linda Grégoire
M[me] Gaétane Petit
M[e] Michel Rolland
M[e] Louis-Charles Bélanger
M[e] Denise Descoteaux
M[e] Nathalie Gingras
M[me] Julie Mowatt
M. André Robitaille
M[e] Louis-Marie Chabot, directeur général

Centre régional d'aide juridique du Bas Saint-Laurent – Gaspésie

M[e] Madone Minville, présidente
M. Pierre J. Cadieux
M[e] Isabel Côté
M[me] Éliane D'Anjou
M[e] Martine Jalbert
M. Richard Marin
M[me] Micheline Brière
M. André Chouinard
M. Christian Cyr
M. Marcel Giffard
M. Gervais Marcoux
M. Claude Poirier
M[e] Jean-Roch Michaud, directeur général

Centre régional d'aide juridique de la Côte-Nord

M[e] Victor St-Onge, président
M. Gino Boucher
M. Jacques Landry
M[me] Suzie-Michelle Perron
M[me] Darlene Rowsell Roberts
M[e] Isabelle Blouin
M. Jean Caron
M[me] Thérèse Laplante
M. Jean-Marie Picard
M[e] Laurent St-Pierre
M[e] François Wullaert, directeur général

Centre régional d'aide juridique de l'Estrie

M[me] Andrée Duquette, présidente
M[e] François Chouinard
M[e] André Fournier
M[e] Danielle Houle
M[me] Louise Lemieux
M. Albert Ouellet
M[me] Monique Choquette-Habel
M. Charles Coulombe
M[me] Monique Goulet
M[me] Jocelyne Lebel
M. Jean Melanson
M[me] Liette Tessier-Allard
M[e] André Collard, directeur général

Centre régional d'aide juridique Laurentides-Lanaudière

M[e] Jocelyn Roy, président
M. Yann Chamberland
M. Serge Forget
M[e] André Théoret
M[e] Étienne Bouchard
M. Jean-Pierre Ferland
M. Jean-Yves Giguère
M[e] Carole Therrien, directrice générale

Centre régional d'aide juridique de la Mauricie – Bois-Francs

Mme Nicole Simmoneau, présidente
Mme Rollande Barabé-Cloutier
Me Pierre Bordeleau
Me Jean-François Lacoursière
Me Marie Paillé
Me Michel Tessier, directeur général
Mme Louise Armstrong
M. Hermann Boisvert
Mme Sylvie Gervais
Mme Isabelle Lessard
M. Jean Ruel

Centre régional d'aide juridique de Montréal

Me Nicole Parent, présidente
Me Roger Dominguez
Me Jacques Forgues
Mme Diane Hénuset-Déom
M. Jean Valiquette
Me Claude Hargreaves, directeur général
Me Claudie Bélanger
Me Monique Dupuis
Me Arlène Gaudreault
Me Danièle Roy

Centre régional d'aide juridique de l'Outaouais

M. Gérard Desjardins, président
Mme Sophie Beaudoin
Me Jade Boucher
Mme Rosanne Émard
M. Guy Lavigne
M. Alain Tremblay
Me Roger Landry, directeur général
Mme Cécile Barrière
Me Charles Belleau
Me Natacha Bouffard
Me Guy Gosselin
Mme Danielle Lecavalier
Dr James Williamson

Centre régional d'aide juridique de Québec

Mme Jeanne-d'Arc Lefrançois-Marcoux, présidente
M. Jean-Eudes Boudreau
M. Jean Drolet
M. Henri Ouellet
Me Daniel Moffet, directeur général
Me Eric Bouchard
Mme Nicole Dion
Me Maurice Dussault
Me Marie-Claude Parent

Centre régional d'aide juridique de la Rive-Sud

Me Jacques Sylvestre, président
Me Mario Coderre
Me Jean-Yves Ferland
Me Ginette Laflamme
Mme Marie-Sophie Lamothe
Me Micheline Montpetit
Me Yvan Niquette, directeur général
Mme Stella Brochu
Me Danielle Deland
Me Monique Fortier
M. Luc Lalonde
M. Gilles Mailloux
M. Claude St-Germain

Centre régional d'aide juridique du Saguenay – Lac Saint-Jean

Me Sylvain Truchon, président
Me Céline Claveau
Mme Guylaine Coupal
Me David Duchesne
Me Carmen Harvey
M. Doris Riverin
Me Marie Fillion, directrice générale par intérim
M. Normand Boivin
M. Bruno Côté
M. Denis Daigle
Mme Guylaine Gauthier
M. Guy Perron
M. Pierre Tremblay

5. **Le** contexte

La particularité du système québécois d'aide juridique

L'aide juridique au Québec est un régime public reconnaissant le libre choix du bénéficiaire dans le cadre d'un système mixte d'avocats permanents et d'avocats ou notaires de la pratique privée.

La structure à paliers prévue par la loi assure et maintient l'autonomie professionnelle des avocats permanents et leur permet de respecter leurs obligations.

Les deux groupes d'avocats et les notaires se partagent les dossiers des bénéficiaires garantissant par cette dualité la qualité des services et le contrôle des coûts.

Ce système a permis le développement d'avocats spécialistes en droit de la pauvreté impliqués dans les milieux défavorisés.

L'état du réseau de l'aide juridique

De 1972 à 2009, le réseau de l'aide juridique s'est démarqué par sa présence, sa fiabilité et son expertise dans la représentation des personnes démunies sur tout le territoire du Québec.

La capacité organisationnelle du réseau a permis de rendre les services juridiques requis au cours des années en s'adaptant continuellement au profil de la clientèle et à ses besoins juridiques dans le cadre de la *Loi sur l'aide juridique*.

Les avocats de la pratique privée, les notaires et les avocats permanents se partagent les 222 885 demandes d'aide juridique acceptées durant l'exercice financier 2008-2009 dans une proportion à peu près équivalente.

6. Les faits saillants et le rayonnement **dans le** milieu juridique

6.1 Les faits saillants

Les décisions marquantes des commissaires

Les commissaires ont adopté le Règlement sur l'éthique et la déontologie du personnel de la Commission des services juridiques au cours du mois d'octobre 2008. Ce règlement s'ajoute au Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques. Ces deux documents sont publiés sur le site Internet de la Commission.

Les commissaires ont adopté au cours du mois de mars 2009 le Plan stratégique et le Plan d'action de développement durable de la Commission des services juridiques pour les années financières 2009 à 2013.

La quatrième hausse des seuils d'admissibilité

Le 1er janvier 2009, les seuils d'admissibilité à l'aide juridique ont été augmentés pour la quatrième année consécutive à la suite de l'adoption du *Règlement modifiant le Règlement sur l'aide juridique* édicté par le décret 1277-2005 du 21 décembre 2005. Ce règlement prévoit des augmentations annuelles qui s'échelonnent jusqu'au 1er janvier 2010 inclusivement.

Le règlement prévoit aussi que chaque année, les seuils d'admissibilité à l'aide juridique sont indexés selon le taux d'augmentation des prestations du Programme de solidarité sociale accordées aux personnes qui présentent des contraintes sévères à l'emploi.

Équité salariale

Le 21 juin 2007, la *Loi sur l'aide juridique* a été amendée afin que la Commission soit considérée comme l'employeur de tous les salariés des centres régionaux pour les fins de l'application de la *Loi sur l'équité salariale*. Ainsi, un seul programme d'équité salariale sera établi pour l'ensemble des salariés de la Commission et des centres régionaux.

Les représentants de la Commission et des centres régionaux, employeurs et salariés, ont tenu plusieurs rencontres au cours de l'année. Ces travaux prévoient quatre étapes dont deux sont complétées et la troisième déjà entamée au 31 mars 2009. Ces discussions conduiront à la signature d'une entente sur l'équité salariale conformément aux dispositions de la *Loi sur l'équité salariale*.

Hausse de la demande d'aide juridique

L'année 2008-2009 marque une hausse appréciable de la demande d'aide juridique. Au cours de la dernière année financière, la demande s'est accrue de 3% et la part de la demande acceptée par les avocats salariés de l'aide juridique a augmentée de 4,7%. Ces résultats tendent à démontrer que les orientations prises par les commissaires en 2005-2006 et les efforts faits par le réseau de l'aide juridique pour assurer l'équilibre de la mixité du régime portent fruit.

Demandes non statuées

Le suivi de la répartition des demandes non statuées et les travaux complétés en cours d'exercice ont permis d'en réduire le nombre au 31 mars 2009. Les résultats de la répartition des demandes non statuées au 31 mars 2008 apparaissent aux tableaux 1A et 7A de la section 12 portant sur les données statistiques et le profil de la clientèle.

Campagne d'information

Le Service des communications de la Commission et des avocats des centres régionaux ont lancé, au printemps 2008, une campagne d'information sur la réalité juridique des conjoints de fait intitulée : « *Votre union de fait, un choix réfléchi ?* » À cette occasion, la Commission et les centres régionaux ont mis à la disposition du public un aide-mémoire pratique pour les conjoints vivant en union de fait. Cette campagne a débuté par une série de conférences de presse tenues à travers la province par des avocats du réseau et des entrevues auprès de différents médias.

Mesures pour contrer la double facturation

La Commission des services juridiques a adopté en octobre 2008 des mesures afin de rappeler à la clientèle de l'aide juridique qu'elle ne doit jamais verser d'honoraires supplémentaires à l'avocat qui la représente pendant toute la durée du mandat d'aide juridique dont elle bénéficie. La Commission des services juridiques a conçu des affiches à cet effet et les bureaux d'aide juridique ont distribué à chaque client dont l'avocat de la pratique privée bénéficiait d'un mandat d'aide juridique, un avis rappelant qu'ils n'ont aucune somme d'argent à verser directement à leur avocat. Cette initiative a donné lieu à la diffusion d'un communiqué de presse et d'une intervention des directions des centres régionaux afin de sensibiliser leur personnel à cette situation.

L'attribution du prix Robert-Sauvé

Le prix Robert-Sauvé 2008, volet grand public, a été décerné à Sœur Marie-Claire Bazinet pour son engagement auprès des enfants et des familles démunies des Hautes-Laurentides. Le volet réseau de ce prix a été remis à M[e] Bernard Bergeron, directeur du bureau d'aide juridique de Drummondville du Centre régional d'aide juridique de la Mauricie – Bois-Francs, pour son implication auprès de personnes démunies face à des accusations criminelles et à des problèmes de santé mentale ainsi qu'auprès de jeunes adultes en difficulté.

Tarif des honoraires des avocats de la pratique privée

Le *Règlement ratifiant l'entente entre le ministre de la Justice et le Barreau du Québec intervenue le 4 avril 2008 sur les conditions d'exercice, la procédure de règlement des différends et le tarif des honoraires des avocats dans le cadre du régime d'aide juridique* est entré en vigueur le 23 octobre 2008 et, dès le 24 octobre 2008, les avocats de la pratique privée recevaient le paiement rétroactif applicable à ce nouveau tarif. Un montant de 2 895 288 $ d'honoraires et un montant de 47 895 $ de déboursés ont alors été versés à 1 956 avocats de la pratique privée pour un versement moyen de 1 505 $ par avocat.

Dès le 12 février 2009, le Comité de coordination créé par ce règlement et composé de représentants de la ministre de la Justice, du Barreau du Québec et de la Commission des services juridiques s'est réuni pour discuter de l'application de cette entente.

Mégaprocès

La Commission des services juridiques gère le paiement des comptes engendrés par les décisions des tribunaux qui ont ordonné aux gouvernements du Québec et du Canada de payer les honoraires des avocats de certains accusés. Il s'agit du paiement d'honoraires qui ne relèvent pas nécessairement du régime d'aide juridique et qui sont payables selon des modalités sensiblement différentes de celles qui se retrouvent au *Règlement ratifiant l'entente entre le ministre de la Justice et le Barreau du Québec intervenue le 4 avril 2008 sur les conditions d'exercice, la procédure de règlement des différends et le tarif des honoraires des avocats dans le cadre du régime d'aide juridique*. Le Comité administratif de la Commission des services juridiques a adopté une procédure pour le paiement des honoraires spéciaux à des avocats à la demande des ministres de la Justice du Québec et du Canada de façon à instaurer un mécanisme formel assurant le suivi et le contrôle des paiements effectués dans le cadre de cette entente.

Contentieux de la Commission des services juridiques

La Commission des services juridiques a mis en place un contentieux chargé de la représenter devant les tribunaux dans certains litiges. Ce sont les avocats du Service de recherche de la Commission qui assument cette nouvelle responsabilité.

6.2 Le rayonnement dans le milieu juridique

Au cours de l'exercice financier 2008-2009, la Commission et les centres régionaux ont participé à des rencontres avec des organisations d'aide juridique canadiennes ou étrangères afin de partager avec elles son expertise en matière d'aide juridique.

M[e] Christian Boulet, de la section criminelle de Québec, a été nommé juge à la Chambre criminelle de la Cour du Québec.

M[e] Salvatore Mascia, du bureau des affaires criminelles et pénales de Montréal, a été nommé juge à la Chambre criminelle de la Cour du Québec.

M[e] Lise Gagnon, de la section criminelle et jeunesse de Sherbrooke, a été élue au bâtonnat du Barreau de Saint-François.

M[e] Lise Malouin, du bureau Centre-Ville de Québec, a reçu le prix Christine-Tourigny remis par le Barreau du Québec.

M[e] Paul Faribault, du bureau de Magog, et M[e] Janick Perreault, commissaire à la Commission des services juridiques, ont tous deux été nommés Avocat émérite par le Barreau du Québec.

M[e] Line Boivin, de la section criminelle de Québec, et M[e] Michel Leclerc, du bureau de Joliette, ont reçu le Prix reconnaissance AQAAD 2009 (Association des avocats et avocates de la défense du Québec) visant à souligner l'excellence et la performance dans le cheminement de leur carrière professionnelle en droit criminel.

7. Le rappel de la Déclaration de services **aux** citoyens

En mars 2006, la Commission a révisé et a mis à jour sa Déclaration de services aux citoyens, sa Politique de gestion efficace des plaintes, son Inventaire des services et ses Normes de service.

Les centres régionaux ont adopté une déclaration de services aux citoyens commune en collaboration avec la Commission. Chacun a aussi adhéré aux diverses politiques établies et, si nécessaire, y a ajouté en annexe des dispositions permettant de tenir compte des spécificités de la pratique dans sa région.

La Déclaration de services aux citoyens rappelle la nature des services rendus par le réseau de l'aide juridique. La Commission et les centres régionaux s'engagent à maintenir et à améliorer, le cas échéant, leur accessibilité et à définir de quelle façon ils doivent être dispensés.

La Déclaration de services aux citoyens prévoit un système de gestion efficace des plaintes et l'amélioration continue de la qualité des services. La Commission et les centres régionaux reconnaissent que les plaintes logées par les bénéficiaires concernant l'accessibilité, la prestation ou la qualité des services sont une source d'information précieuse leur permettant d'améliorer leurs services. Le réseau s'est donc doté d'une politique officielle et intégrée de gestion des plaintes. Chaque centre régional a fait état, dans son rapport de gestion, de sa situation à cet égard. Le tableau ci-après présente la situation pour l'ensemble du réseau.

Section 7

Traitement des plaintes
Exercice 2008-2009

Nombre de plaintes reçues	33
Nombre de plaintes en cours de traitement	6
Nombre de plaintes dont le traitement est terminé	14
Nombre de plaintes relevant d'un autre organisme	2
Nombre de plaintes recevables, mais non fondées	10
Nombre de plaintes anonymes ne pouvant faire l'objet d'une décision	0
Nombre de plaintes où il y a eu désistement	1

La Déclaration de services aux citoyens de la Commission est produite à l'annexe I du présent rapport.

Chaque centre régional utilise les moyens de son choix pour assurer la diffusion de la Déclaration de services aux citoyens, par l'affichage dans chaque bureau, la distribution de la version papier dans les salles d'attente ou encore avec la collaboration des organismes partenaires de l'aide juridique. La Déclaration de services aux citoyens est disponible sur le site Internet de la Commission des services juridiques.

8. Le Plan stratégique 2006-2009 **et les** orientations et objectifs 2008-2009

Au cours du mois de mars 2009, les membres de la Commission des services juridiques ont adopté le Plan stratégique 2009-2013. Ce plan est publié sur le site Internet de la Commission des services juridiques : www.csj.qc.ca. Certains objectifs inscrits au Plan stratégique 2006-2009 ont été repris au Plan stratégique 2009-2013 et ils apparaissent ainsi dans le sommaire des résultats présenté à la présente section.

8.1 Le sommaire des résultats

La Commission et les centres régionaux présentent les résultats sommaires du Plan stratégique 2006-2009. Pour fins de présentation des résultats seulement, les orientations et les objectifs adoptés par les commissaires pour l'exercice financier 2008-2009 qui se retrouvent à la page 95 du rapport annuel de gestion 2007-2008, sont intégrés aux enjeux et orientations du Plan stratégique.

Cibles et objectifs : résultat

Atteint : ✓ **À atteindre :** ➡

Annuel : ❖ **Différé :** ◔

Enjeu 1 : Assurer l'accessibilité à la justice

Orientation 1 : Amélioration des services aux citoyens

Cibles	Indicateurs	Résultats 2006-2007	Résultats 2007-2008	Résultats 2008-2009	Report au Plan strat. 2009-2013	Page du rapport annuel
1. Réviser la Déclaration de services aux citoyens	Production et diffusion de la déclaration révisée	✓				28
2. Mesurer le degré de satisfaction de la clientèle eu égard aux services reçus	Consultation de la clientèle			◔	➡	28
3. Réviser les normes de service et former le personnel quant à ces normes	Production des normes de service révisées et tenue d'activités de formation sur ces normes	❖	❖	❖		28
4. Mettre en œuvre la hausse des seuils d'admissibilité	Le nombre de demandes d'aide juridique traitées	❖	❖	❖		29
5. Instaurer un service de comparutions téléphoniques	Mise en place d'un service de comparutions téléphoniques	➡	❖	❖		29
6. Analyser les impacts financiers d'une modification de la base annuelle d'évaluation de l'admissibilité à l'aide juridique à une autre base (hebdomadaire ou mensuelle)	Les travaux d'analyse	➡	➡	✓		29

Orientations et objectifs 2008-2009	Indicateurs	Résultats 2006-2007	Résultats 2007-2008	Résultats 2008-2009	Report au Plan strat. 2009-2013	Page du rapport annuel
7. Veiller au maintien de l'équilibre de la mixité du régime	Monitorage	❖	❖	❖		30
8. Préparer le Plan stratégique 2009-2013	Préparation et diffusion du plan			✓		30
9. Préparer un Plan d'action de développement durable	Préparation et diffusion du plan		➟	✓		30
10. Répondre aux demandes gouvernementales fédérales et provinciales en regard du paiement des honoraires des avocats de la pratique privée dans le cadre de procédures exceptionnelles ou de mégaprocès	Gestion des honoraires des avocats de la pratique privée			❖		31

Orientation 2 : Augmenter la visibilité du réseau de l'aide juridique

Cibles	Indicateurs	Résultats 2006-2007	Résultats 2007-2008	Résultats 2008-2009	Report au Plan strat. 2009-2013	Page du rapport annuel
1. Accroître les interventions publiques	Mémoires en commission parlementaire et autres instances Intervention auprès des médias	❖	❖	❖		31
2. Faire connaître le régime d'aide juridique auprès de la clientèle et de la population	Publications et activités d'information	❖	❖	❖		32
3. Favoriser l'implication communautaire des employés et le réseautage	Les activités communautaires et les partenariats établis	❖	❖	❖		33
4. Favoriser la transmission d'information	Utilisation des sites Internet	❖	❖	❖		34
5. Concevoir un plan de communication	Travaux d'un comité des communications	➟	✓			35

Orientations et objectifs 2008-2009	Indicateurs	Résultats 2006-2007	Résultats 2007-2008	Résultats 2008-2009	Report au Plan strat. 2009-2013	Page du rapport annuel
1. Actualiser le site Internet de la Commission des services juridiques	Travaux de refonte du site		➟	✓		35
2. Mettre en valeur le volet contributif et en faire la promotion	Publication et activités d'information			➟		35

Cibles et objectifs : résultat

Atteint : ✓ • À atteindre : ➟ • Annuel : ❖ • Différé : ⊛

Enjeu 2 : Gérer efficacement les ressources

Orientation 3 : Gestion moderne des ressources matérielles

Cibles	Indicateurs	Résultats 2006-2007	Résultats 2007-2008	Résultats 2008-2009	Report au Plan strat. 2009-2013	Page du rapport annuel
1. Moderniser le réseau des communications informatiques	Implantation du réseau virtuel privé (VPN) et formation des utilisateurs	✓				36
2. Développer de nouvelles approches de communication	Résultat des travaux (vidéo-conférence, téléphonie IP, etc.)	➡	➡	➡		36
3. Améliorer les modes de perception	Implantation du programme informatique de gestion des comptes à recevoir et formation des utilisateurs	➡	➡	➡	➡	36
4. Favoriser l'utilisation efficiente des technologies de l'information	Politique d'utilisation des technologies de l'information	✓				37

Orientations et objectifs 2008-2009	Indicateurs	Résultats 2006-2007	Résultats 2007-2008	Résultats 2008-2009	Report au Plan strat. 2009-2013	Page du rapport annuel
5. Évaluer la faisabilité et l'opportunité d'une étude sur le prix de revient des dossiers selon le type de dossiers et selon que le dossier est traité par un avocat permanent ou un avocat de la pratique privée	Offre de service, devis et soumission pour la préparation de l'étude de faisabilité relative au prix de revient des dossiers		➡	➡	➡	37

Orientation 4 : Gestion des ressources humaines

Cibles	Indicateurs	Résultats 2006-2007	Résultats 2007-2008	Résultats 2008-2009	Report au Plan strat. 2009-2013	Page du rapport annuel
1. Favoriser et mesurer la satisfaction du personnel	Consultation du personnel		➡	✇	➡	37
2. Assurer la présence d'un personnel compétent et motivé pour répondre aux besoins de la clientèle	Activités de formation	❖	❖	❖		38
3. Assurer le renouvellement du personnel pour répondre aux besoins de la clientèle	Suivi des effectifs et planification de la relève, activités d'intégration des nouveaux employés	❖	❖	❖		38
4. Maintenir l'expertise du personnel pour répondre aux besoins de la clientèle	Activités de transferts de compétences (accompagnement, mentorat, etc.…) et planification de la relève	❖	❖	❖		39

Cibles et objectifs : résultat

Atteint : ✓ • À atteindre : ➡ • Annuel : ❖ • Différé : ✇

Orientations et objectifs 2008-2009	Indicateurs	Résultats 2006-2007	Résultats 2007-2008	Résultats 2008-2009	Report au Plan strat. 2009-2013	Page du rapport annuel
5. Favoriser la finalisation de la négociation et le renouvellement des conventions collectives des employés de soutien	Signature des conventions collectives	➡	➡	✓		39
6. Poursuivre les travaux sur l'équité salariale	Entente sur l'équité salariale	➡	➡	➡		39
7. Adopter un règlement sur l'éthique et la déontologie applicable au personnel de la Commission des services juridiques	Production et diffusion du règlement sur l'éthique et la déontologie		➡	✓		40
8. Entreprendre les travaux en prévision du renouvellement de la convention collective des avocats	Signature de la convention collective			➡		40

Enjeu 3 : Favoriser la concertation et la collaboration avec les partenaires

Orientation 5 : Amélioration des services aux avocats de la pratique privée et aux notaires

Cibles	Indicateurs	Résultats 2006-2007	Résultats 2007-2008	Résultats 2008-2009	Report au Plan strat. 2009-2013	Page du rapport annuel
1. Favoriser l'utilisation accrue des téléservices	Taux d'utilisation des téléservices	❖	❖	❖		40
2. Favoriser la concertation des agents conciliateurs	Réunion des agents conciliateurs		➡	✓		40

Orientations et objectifs 2008-2009	Indicateurs	Résultats 2006-2007	Résultats 2007-2008	Résultats 2008-2009	Report au Plan strat. 2009-2013	Page du rapport annuel
3. Gérer et mettre en application le nouveau tarif des honoraires des avocats de la pratique privée advenant son adoption, et ce, dès sa mise en vigueur.	Mise à jour des instruments de paiement et formation du personnel		Ⓓ	✓		41

Orientation 6 : Amélioration de la concertation

Cibles	Indicateurs	Résultats 2006-2007	Résultats 2007-2008	Résultats 2008-2009	Report au Plan strat. 2009-2013	Page du rapport annuel
1. Favoriser les communications entre les commissaires, les les administrateurs et les directeurs généraux	Échanges et tenue d'une réunion annuelle	➡	➡	✓		41

Cibles et objectifs : résultat

Atteint : ✓ • À atteindre : ➡ • Annuel : ❖ • Différé : Ⓓ

Orientation 7 : Amélioration de la qualité des services

Cibles	Indicateurs	Résultats 2006-2007	Résultats 2007-2008	Résultats 2008-2009	Report au Plan strat. 2009-2013	Page du rapport annuel
1. Assurer la gestion efficace de la compétence des employés	Participation aux activités de formation, incluant la formation locale et celle dispensée par le Barreau du Québec	❖	❖	❖		42
2. Favoriser la formation et sa diffusion par les avocats du Service de recherche de la CSJ et du réseau, provincialement et régionalement	Activités de formation	❖	❖	❖		42
3. Susciter la concertation dans la planification des activités de formation du personnel	Consultation des employés et des membres des comités du réseau	❖	❖	❖		42
4. Favoriser l'accès à l'information juridique en ligne	Utilisation des outils informatiques dans le domaine juridique	❖	❖	❖		43

Cibles et objectifs : résultat

Atteint : ✓ • À atteindre : ➡ • Annuel : ❖ • Différé : ☢

8.2 La présentation des résultats

8.2.1 La Déclaration de services aux citoyens

Enjeu 1 : Assurer l'accessibilité à la justice

Orientation 1 : Amélioration des services aux citoyens

Cible 1 : Réviser la Déclaration de services aux citoyens

Commentaire : La Commission a révisé sa Déclaration de services aux citoyens en mars 2006. Les centres régionaux ont aussi procédé à cette révision au printemps 2006.

8.2.2 La satisfaction de la clientèle

Enjeu 1 : Assurer l'accessibilité à la justice

Orientation 1 : Amélioration des services aux citoyens

Cible 2 : Mesurer le degré de satisfaction de la clientèle eu égard aux services reçus

Commentaire : La Commission a reporté au Plan stratégique 2009-2013 le projet de procéder à la consultation de la clientèle du réseau de l'aide juridique.

8.2.3 Les normes de service

Enjeu 1 : Assurer l'accessibilité à la justice

Orientation 1 : Amélioration des services aux citoyens

Cible 3 : Réviser les normes de service et former le personnel quant à ces normes

Commentaire : La Commission et les centres régionaux ont convenu de normes de service et se sont engagés à les respecter. Au cours de l'exercice 2006-2007, ils ont engagé un processus de révision de ces normes tant au niveau provincial qu'au niveau local afin d'en maintenir l'uniformité. Le personnel de la Commission et des centres régionaux a été informé des normes de service de façon à pouvoir les mettre en application sur une base quotidienne et permanente.

La Commission, de concert avec les centres régionaux, a mis en place un nouvel outil d'évaluation afin de contrôler l'application de la *Loi sur l'aide juridique* et de son règlement quant au traitement des dossiers d'admissibilité. La trésorière de la Commission des services juridiques sélectionne de façon aléatoire des demandes d'aide juridique en matière civile et les représentants du Contrôleur des finances sélectionnent les demandes en matière criminelle et pénale parmi toutes les demandes acceptées durant l'année financière précédente. Cette sélection tient compte du prorata des demandes acceptées par région. La vérification se fait selon les conditions prévues par l'article 91 de la *Loi sur l'aide juridique* qui oblige la Commission des services juridiques et tous les centres régionaux à respecter la confidentialité des communications des requérants de l'aide juridique.

Pour l'ensemble du réseau de l'aide juridique, les normes de vérification sont respectées. La direction et le personnel des centres régionaux se mobilisent afin d'assurer l'application uniforme de la *Loi sur l'aide juridique* et de son règlement.

8.2.4 Les seuils d'admissibilité

Enjeu 1 : Assurer l'accessibilité à la justice

Orientation 1 : Amélioration des services aux citoyens

Cible 4 : Mettre en œuvre la hausse des seuils d'admissibilité

Commentaire : Le 3 janvier 2009, le ministre de la Justice publiait dans la *Gazette officielle du Québec* l'Avis d'augmentation des seuils d'admissibilité financière à l'aide juridique. Le ministre augmentait ainsi pour la quatrième fois les niveaux annuels de revenus depuis l'adoption du *Règlement modifiant le Règlement sur l'aide juridique*, édicté par le décret 1277-2005 du 21 décembre 2005. Ce règlement prévoit des augmentations annuelles jusqu'au 1er janvier 2010 inclusivement.

La Commission et les centres régionaux ont informé la population de ces nouveaux seuils. De plus, ils en ont avisé leur personnel et ont apporté les changements nécessaires au système informatique de traitement des demandes d'aide juridique.

8.2.5 Le système de comparutions téléphoniques

Enjeu 1 : Assurer l'accessibilité à la justice

Orientation 1 : Amélioration des services aux citoyens

Cible 5 : Instaurer un service de comparutions téléphoniques

Commentaire : Le projet d'un service de comparutions téléphoniques a été relancé par le ministère de la Justice au cours de la période 2006-2007. La Commission des services juridiques a mandaté le Centre régional de la Rive-Sud pour qu'il collabore avec le ministère afin de s'assurer que la clientèle de l'aide juridique bénéficie de l'assistance d'un avocat de l'aide juridique dans toutes les régions où le système de comparutions téléphoniques a été mis en place.

8.2.6 La modification de la base annuelle d'évaluation de l'admissibilité à l'aide juridique

Enjeu 1 : Assurer l'accessibilité à la justice

Orientation 1 : Amélioration des services aux citoyens

Cible 6 : Analyser les impacts financiers d'une modification de la base annuelle d'évaluation de l'admissibilité à l'aide juridique à une autre base (hebdomadaire ou mensuelle).

Commentaire : La Commission a effectué des travaux afin d'analyser les impacts financiers d'une modification de la base annuelle d'évaluation de l'admissibilité à l'aide juridique. Les effets sur la gestion de l'admissibilité à l'aide juridique d'une base mensuelle ou d'une base hebdomadaire d'évaluation des revenus ont été considérés. Ces travaux ont permis de conclure que la base annuelle d'évaluation de l'admissibilité à l'aide juridique s'avère la plus appropriée.

8.2.7 Le maintien de l'équilibre et la mixité du régime

Enjeu 1 : Assurer l'accessibilité à la justice

Orientation 1 : Amélioration des services aux citoyens

Objectif 2008-2009 : Veiller au maintien de l'équilibre de la mixité du régime

Commentaire : Les membres de la Commission des services juridiques ont adopté, au cours de l'exercice financier 2007-2008, le Plan d'actualisation de répartition des effectifs (PARE).

Ce plan a été adopté à la suite des travaux du Comité sur le volume des activités professionnelles qui a pour mandat de travailler à maximiser l'utilisation des ressources nécessaires au maintien de la mixité. Le PARE a pour objet d'assurer une répartition équitable et efficace des ressources pour faire face à la demande dans tout le réseau de l'aide juridique et prévoit que la Commission effectuera un monitorage constant des effectifs pour assurer l'équilibre de l'offre de service dans tout le réseau de l'aide juridique.

8.2.8 Le Plan stratégique 2009-2013

Enjeu 1 : Assurer l'accessibilité à la justice

Orientation 1 : Amélioration des services aux citoyens

Objectif 2008-2009 : Préparer le Plan stratégique 2009-2013

Commentaire : La Commission a adopté au cours de l'exercice financier 2008-2009 son troisième Plan stratégique. Ce plan vise à améliorer l'accès à la justice et la qualité des services juridiques offerts aux justiciables.

8.2.9 Le Plan de développement durable de la Commission

Enjeu 1 : Assurer l'accessibilité à la justice

Orientation 1 : Amélioration des services aux citoyens

Objectif 2008-2009 : Préparer un Plan de développement durable

Commentaire : La Commission a adopté au cours de l'exercice financier 2008-2009 son Plan d'action de développement durable arrimé au Plan stratégique 2009-2013. Les centres régionaux se sont engagés à adopter ce plan afin qu'il soit en vigueur au cours de l'exercice 2009-2010. Ce plan fait l'objet d'une rubrique spécifique à la section 9 du présent rapport annuel.

8.2.10 Paiement des honoraires des avocats de la pratique privée dans le cadre de procédures exceptionnelles ou de mégaprocès

Enjeu 1 : Assurer l'accessibilité à la justice

Orientation 1 : Amélioration des services aux citoyens

Objectif 2008-2009 : Répondre aux demandes gouvernementales fédérales et provinciales en regard du paiement des honoraires des avocats de la pratique privée dans le cadre de procédures exceptionnelles ou de mégaprocès

Commentaire : La Commission des services juridiques a versé, à la demande du ministère de la Justice du Canada et du ministère de la Justice du Québec, des honoraires à des avocats de la pratique privée à la suite de décisions des tribunaux ordonnant à ces ministères de défrayer les coûts des avocats de certains accusés. La Commission a adopté une procédure spécifique pour le contrôle du paiement de ces honoraires spéciaux.

8.2.11 Les interventions publiques

Enjeu 1 : Assurer l'accessibilité à la justice

Orientation 2 : Augmenter la visibilité du réseau de l'aide juridique

Cible 1 : Accroître les interventions publiques

Commentaire : La Commission est régulièrement sollicitée et consultée par les journalistes et les recherchistes de différents médias pour obtenir des informations relativement à la *Loi sur l'aide juridique* et à son application. Ces demandes sont souvent reliées à un événement de l'actualité judiciaire mais peuvent aussi servir pour des reportages de fond sur le régime d'aide juridique ou sur la question de l'accès à la justice.

Les membres de la direction et la directrice des communications ont donné une quinzaine d'entrevues au cours de l'année aux médias ou à d'autres organismes afin de fournir diverses informations relativement au régime d'aide juridique, particulièrement à la suite de l'augmentation des seuils d'admissibilité en janvier 2009 et au lancement de la campagne d'information sur les conjoints de fait.

En effet, le Service des communications de la Commission, avec la collaboration des membres du Comité des communications et du Service de recherche, a lancé au printemps 2008 une campagne d'information sous le thème de « *Votre union de fait, un choix réfléchi ?* ». Cette campagne a débuté par une série de conférences de presse tenues à travers la province par des avocats du réseau. Le président de la Commission et une avocate du Service de recherche ont aussi donné plusieurs entrevues aux différents médias. Cette campagne visait à sensibiliser la population à l'importance de connaître les conséquences juridiques de l'union de fait afin qu'elle soit un choix réfléchi, judicieux et adapté à la situation de chacun. La Commission a mis à la disposition du public un aide-mémoire pratique qui dresse une liste de gestes à poser afin que les droits et les obligations de chaque conjoint soient respectés. Ce document est aussi accessible sur le site Internet de la Commission des services juridiques avec un complément d'information à l'aide-mémoire.

De plus, pour une deuxième année consécutive, la campagne d'information « *Ma voiture d'occasion, un achat judicieux ?* » a permis de sensibiliser les consommateurs à l'importance des aspects juridiques de l'achat d'un véhicule d'occasion. En collaboration avec CAA-Québec et, pour une première année, avec le Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM), des conférences de presse ont été organisées dans les centres de vérification technique CAA-Québec de Montréal et de Québec, le 8 mai 2008. Les outils de communication de l'an passé – aide-mémoire, complément d'information et site Internet – ont été mis à jour. L'aide-mémoire est toujours disponible à la Commission des services juridiques et dans tous les bureaux d'aide juridique du Québec.

Enfin, une nouvelle campagne sous le thème « *L'aide juridique : une justice à coût $ûr* » est présentement en élaboration.

Par ailleurs, plusieurs avocats du réseau de l'aide juridique ont fait des interventions publiques auprès des médias régionaux (journaux, radio et télévision).

8.2.12 Le régime d'aide juridique et la population

Enjeu 1 : Assurer l'accessibilité à la justice

Orientation 2 : Augmenter la visibilité du réseau de l'aide juridique

Cible 2 : Faire connaître le régime d'aide juridique auprès de la clientèle et de la population

Commentaire : Cette année encore, le dépliant *Aide juridique, un coup de main de maître* a été distribué. Il vise à présenter le régime d'aide juridique et à informer la population sur l'admissibilité financière et les services couverts. Considérant que les seuils d'admissibilité à l'aide juridique augmentent chaque année, un encart informatif a été mis à jour. Le dépliant et l'encart, disponibles en français et en anglais, sont répartis dans tous les bureaux d'aide juridique afin d'être distribués à la clientèle. De plus, un certain nombre d'organismes, comme les CLSC, les bureaux de Services Québec et les institutions scolaires, les reçoivent. Ils sont aussi accessibles sur le site Internet de la Commission.

Deux nouvelles affiches ont été élaborées, soit une première sur l'aide juridique et une deuxième sous forme d'avis qui rappelle au bénéficiaire de l'aide juridique qu'il n'a aucune somme d'argent à payer au procureur qui le représente. Ces affiches ont été distribuées dans les bureaux d'aide juridique, à Services Québec, dans les postes de police, dans les bureaux de la Sûreté du Québec, dans les palais de justice et dans les bureaux des députés. Elles sont aussi très utilisées lors de présentations sur l'aide juridique.

La Commission des services juridiques s'est dotée d'une bannière sur pied aux couleurs de l'organisme. Il s'agit d'un outil de communication tridimensionnel qui représente la Commission lors de participation à des événements, des conférences et toute occasion de visibilité. Chacune des régions a également une ou plusieurs bannières sur pied à son image.

En 2009, comme à chaque année, un calendrier sert d'outil promotionnel pour tout le réseau de l'aide juridique.

À l'automne 2008, la Commission des services juridiques a publié un nouvel exemplaire du Bottin des avocats du réseau de l'aide juridique.

Le dépliant sur le prix Robert-Sauvé a été distribué par les directeurs généraux qui se chargent de le remettre à leur personnel et aux organismes communautaires de leur région. De plus, la Commission le fait parvenir à ses partenaires professionnels, juridiques et communautaires et le dépose sur son site Internet. On retrouve maintenant le prix Robert-Sauvé sur le site officiel du gouvernement du Québec dans la section « Prix du gouvernement du Québec ».

Les avocats du réseau ont donné des séances d'information auprès de plusieurs organismes de leur région et ont contribué à faire connaître le réseau de l'aide juridique auprès de la population.

Le Service des communications de la Commission et le Comité des communications ont préparé et diffusé des chroniques sur différents problèmes juridiques qui touchent la clientèle. Ces chroniques sont distribuées par les centres régionaux aux différents organismes de leur région à toutes les deux semaines.

Le Service des communications a entrepris une refonte complète du site Internet de la Commission tant au niveau du contenu que du design. La mise en ligne du nouveau site est prévue pour le mois d'avril 2009.

8.2.13 L'implication communautaire

Enjeu 1 : Assurer l'accessibilité à la justice

Orientation 2 : Augmenter la visibilité du réseau de l'aide juridique

Cible 3 : Favoriser l'implication communautaire des employés et le réseautage

Commentaire : Les avocats permanents ont agi à titre bénévole en tant que personnes-ressources auprès de plusieurs organismes, associations ou comités. Ils sont aussi membres de conseils d'administration d'organismes ou d'associations qui concernent directement ou indirectement la clientèle de l'aide juridique. Les avocats participent à des conférences professionnelles, à des émissions de télévision ou de radio. Ils s'impliquent aussi par la publication d'articles et de documents juridiques.

Les avocats ont aussi participé à des comités du Barreau du Québec ou des barreaux régionaux, de même qu'aux comités de la Commission.

Un avocat du Service de recherche participe aux réunions du comité interministériel sur l'application de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*.

L'implication communautaire des avocats permanents est une des caractéristiques du réseau de l'aide juridique. Plus de six cents organismes à but non lucratif bénéficient de la participation et de l'expertise des avocats permanents du réseau de l'aide juridique. Cet engagement communautaire, qui existe depuis la création du régime d'aide juridique, ne se dément pas.

Au cours du prochain exercice financier, la Commission des services juridiques mettra en ligne, sur son site Internet, la liste de tous les organismes auxquels contribuent les avocats permanents de l'aide juridique.

Enfin, la Commission et les centres régionaux ont élaboré un programme de mentorat ainsi qu'un profil des employés, tant pour les avocats que pour le personnel de bureau, à l'intérieur duquel se retrouvent les attentes du réseau de l'aide juridique en regard de l'implication communautaire de son personnel.

8.2.14 La transmission d'information

Enjeu 1 : Assurer l'accessibilité à la justice

Orientation 2 : Augmenter la visibilité du réseau de l'aide juridique

Cible 4 : Favoriser la transmission d'information

Commentaire : Le site Internet de la Commission est utilisé comme vitrine pour donner de l'information à la population sur le régime d'aide juridique. Durant l'année 2008-2009, outre les informations générales traitant de l'aide juridique, s'y sont ajoutées des informations quant aux nouveaux seuils d'admissibilité et aux récipiendaires du prix Robert-Sauvé.

Différentes informations utiles au public ont aussi été déposées sur le site au cours de l'année. Notons que le site Internet comprend maintenant deux aide-mémoire que les utilisateurs peuvent faire imprimer et utiliser au besoin : « *Votre union de fait, un choix réfléchi?* » et la nouvelle version de « *Ma voiture d'occasion, un choix judicieux?* » Un complément d'information au public est aussi disponible pour chaque aide-mémoire. De plus, des chroniques juridiques d'information à la population sont diffusées régulièrement sur le site.

Le site Internet public de la Commission (www.csj.qc.ca) a enregistré 466 993 visites entre le 1er avril 2008 et le 31 mars 2009, soit une augmentation de 70 162 visites.

Le site Internet de la Commission a été entièrement modifié afin d'améliorer sa présentation et d'en faciliter l'accès à la population en général ainsi qu'aux personnes handicapées. De plus, il respectera les exigences du *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels.*

Plusieurs centres régionaux ont aussi leur propre site Internet afin de répondre aux besoins de la population de leur région.

8.2.15 Le plan de communication

Enjeu 1 : Assurer l'accessibilité à la justice

Orientation 2 : Augmenter la visibilité du réseau de l'aide juridique

Cible 5 : Concevoir un plan de communication

Commentaire : Le Service des communications travaille à un plan de communication qui détermine les objectifs précis à atteindre et les moyens efficaces pour y parvenir.

Le Service des communications travaille de concert avec le Comité des communications mis sur pied pour faire des recommandations afin d'assurer la cohérence des processus de communication interne et externe et pour mettre en valeur la contribution du réseau de l'aide juridique à la société québécoise. Ce comité regroupe des représentants de tous les centres régionaux.

Le comité a été très actif dans la campagne d'information sous le thème de « *Votre union de fait, un choix réfléchi ?* ». Les membres du comité, dans leurs régions respectives, ont organisé les conférences de presse, donné plusieurs entrevues et ont vu à la distribution de l'aide-mémoire. Présentement, une nouvelle campagne d'information est en préparation et aura pour thème « *L'aide juridique : une justice à coût $ûr* ». Le comité est aussi responsable de la conception d'un journal interne d'information distribué à tout le personnel. Il a aussi préparé des chroniques juridiques qui sont distribuées dans différents organismes par voie électronique et qui sont disponibles sur le site Internet de la Commission. Les membres du comité ont aussi informé la population, dans leur région respective, de l'augmentation des seuils d'admissibilité à l'aide juridique.

8.2.16 Actualisation du site Internet de la Commission des services juridiques

Enjeu 1 : Assurer l'accessibilité à la justice

Orientation 2 : Augmenter la visibilité du réseau de l'aide juridique

Objectif 2008-2009 : Actualiser le site Internet

Commentaire : La Commission a complété au cours de l'exercice financier 2008-2009 les travaux de refonte de son site Internet afin de le moderniser et de le rendre plus facilement accessible à la population.

8.2.17 Mise en valeur et promotion du volet contributif

Enjeu 1 : Assurer l'accessibilité à la justice

Orientation 2 : Augmenter la visibilité du réseau de l'aide juridique

Objectif 2008-2009 : Mettre en valeur le volet contributif prévu au *Règlement de l'aide juridique* relativement à l'admissibilité financière et en faire la promotion. Former le personnel du réseau de l'aide juridique à cet égard.

Commentaire : La Commission a entrepris des travaux afin d'être en mesure de présenter une campagne sous le thème « *L'aide juridique : une justice à coût $ûr* » au cours du printemps 2009.

8.2.18 La modernisation du réseau

Enjeu 2 : Gérer efficacement les ressources

Orientation 3 : Gestion moderne des ressources matérielles

Cible 1 : Moderniser le réseau des communications informatiques

Commentaire : La Commission et les centres régionaux ont choisi d'utiliser Internet pour assurer leurs communications informatiques. Ces communications se font par un réseau virtuel privé (VPN) pour des fins de transmissions de données. Afin de garantir la sécurité et la confidentialité des informations appartenant respectivement à chacune des parties, la Commission et chacun des centres régionaux ont convenu de signer un protocole d'entente établissant le cadre d'utilisation de ce réseau. La formation nécessaire à l'implantation de cette technologie a été donnée aux utilisateurs du réseau de l'aide juridique.

8.2.19 Le développement des nouvelles approches de communication

Enjeu 2 : Gérer efficacement les ressources

Orientation 3 : Gestion moderne des ressources matérielles

Cible 2 : Développer de nouvelles approches de communication

Commentaire : La Commission et les centres régionaux continuent d'examiner la possibilité de mettre en place de nouvelles approches technologiques de communication telles la visioconférence et la téléphonie sur des réseaux IP, le tout dans un contexte de restriction budgétaire.

8.2.20 Les modes de perception

Enjeu 2 : Gérer efficacement les ressources

Orientation 3 : Gestion moderne des ressources matérielles

Cible 3 : Améliorer les modes de perception

Commentaire : La Commission continue le développement d'un programme qui lui permettra de gérer l'application du volet contributif ainsi que les nombreux cas de recouvrement prévus à la *Loi sur l'aide juridique* et à son règlement.

Les tests d'implantation de ce programme se sont poursuivis au cours de la dernière année financière et il sera déployé à travers le réseau de l'aide juridique au cours de l'année financière 2009-2010. Le personnel responsable de la perception sera formé au préalable.

8.2.21 L'utilisation efficiente des technologies de l'information

Enjeu 2 : Gérer efficacement les ressources

Orientation 3 : Gestion moderne des ressources matérielles

Cible 4 : Favoriser l'utilisation efficiente des technologies de l'information

Commentaire : Les commissaires ont adopté, en mars 2006, les Principes directeurs de la Politique d'utilisation du système informatique et de télécommunication. En juin 2006, ils ont adopté la Politique d'utilisation du système informatique et de télécommunication de la Commission. Cette politique a été présentée et expliquée à tout le personnel de la Commission.

De même, plusieurs centres régionaux ont adopté une Politique d'utilisation du système informatique et de télécommunication et l'ont présentée à leur personnel.

8.2.22 Le prix de revient

Enjeu 2 : Gérer efficacement les ressources

Orientation 3 : Gestion moderne des ressources matérielles

Objectif 2007-2008 : Évaluer la faisabilité et l'opportunité d'une étude sur le prix de revient

Commentaire : Cet objectif de l'année financière 2007-2008 a été poursuivi au cours de l'exercice financier 2008-2009. La Commission des services juridiques a confié au Centre de recherche et d'expertise en évaluation de l'École nationale de l'administration publique (CREXE) un mandat afin d'évaluer la faisabilité et la possibilité d'effectuer une étude sur le prix de revient des dossiers selon le type de dossier et selon que le dossier est traité par un avocat permanent de l'aide juridique ou par un avocat de la pratique privée. Les résultats de cette évaluation seront connus au cours de l'exercice financier 2009-2010.

8.2.23 La consultation du personnel

Enjeu 2 : Gérer efficacement les ressources

Orientation 4 : Gestion des ressources humaines

Cible 1 : Favoriser et mesurer la satisfaction du personnel

Commentaire : La Commission a reporté au Plan stratégique 2009-2013 la consultation de son personnel.

8.2.24 La compétence du personnel

Enjeu 2 : Gérer efficacement les ressources

Orientation 4 : Gestion des ressources humaines

Cible 2 : Assurer la présence d'un personnel compétent et motivé pour répondre aux besoins de la clientèle

Commentaire : La Commission a obtenu le renouvellement de son certificat d'agrément en 2008 lui permettant d'agir à titre de « Service de formation multi-employeurs » en application du *Règlement sur l'agrément des organismes formateurs, des formateurs et des services de formation*. Ce rôle est rempli principalement par le Service de recherche.

Ce service a organisé des journées de formation les 6 et 7 novembre 2008 pour les avocats du réseau de l'aide juridique. La majorité des conférences ont été prononcées par les avocats du Service de recherche et par des avocats du réseau de l'aide juridique. Plus de 300 avocats se sont inscrits à cette formation et ont participé aux ateliers, ce qui représente environ 80% des avocats du réseau.

8.2.25 Le renouvellement du personnel

Enjeu 2 : Gérer efficacement les ressources

Orientation 4 : Gestion des ressources humaines

Cible 3 : Assurer le renouvellement du personnel pour répondre aux besoins de la clientèle

Commentaire : De nombreux avocats et des membres du personnel de soutien qui ont fait leur carrière à l'aide juridique vont bientôt prendre leur retraite. La Commission et les centres régionaux sont très sensibles à cette situation et s'y préparent de façon proactive. Ainsi depuis 2005, le Comité de la relève, composé de cadres supérieurs du réseau, vise à préparer la gestion des départs massifs à la retraite et le changement de garde qui en découle. Nous estimons que plus de 40% des employés du réseau de l'aide juridique seront admissibles à la retraite d'ici 2010.

Les travaux du comité ont porté notamment sur :

- l'information et la préparation des départs;
- le recrutement des avocats et du personnel de bureau;
- la transmission des valeurs, des connaissances et de la culture de l'organisation;
- la mise sur pied d'un programme de mentorat.

Les ressources humaines constituant la matière première de la qualité des services offerts et livrés à la clientèle, la gestion du changement est donc de toute première importance.

8.2.26 L'expertise du personnel

Enjeu 2 : Gérer efficacement les ressources

Orientation 4 : Gestion des ressources humaines

Cible 4 : Maintenir l'expertise du personnel pour répondre aux besoins de la clientèle

Commentaire : Le programme de mentorat favorisera le transfert de compétences et participera au maintien de l'expertise du personnel de façon à répondre aux besoins de la clientèle.

8.2.27 Le renouvellement des conventions collectives des employés de soutien

Enjeu 2 : Gérer efficacement les ressources

Orientation 4 : Gestion des ressources humaines

Objectif 2008-2009 : Favoriser la finalisation de la négociation et le renouvellement des conventions collectives des employés de soutien

Commentaire : Les conventions collectives des employés de soutien dont la négociation n'était pas complétée le 1er mars 2008 ont été ratifiées au cours de l'exercice financier 2008-2009 et ainsi, toutes ces conventions collectives ont été renouvelées et sont en vigueur jusqu'au 31 mars 2010.

8.2.28 L'équité salariale

Enjeu 2 : Gérer efficacement les ressources

Orientation 4 : Gestion des ressources humaines

Objectif 2008-2009 : Poursuivre les travaux sur l'équité salariale

Commentaire : Le 21 juin 2007, la *Loi sur l'aide juridique* a été modifiée afin que la Commission soit considérée comme l'employeur de tous les salariés des centres régionaux aux fins de l'application de la *Loi sur l'équité salariale*. Ainsi, un seul programme d'équité salariale sera établi pour l'ensemble des salariés de la Commission et des centres régionaux. Le Comité sur l'équité salariale du réseau de l'aide juridique a commencé ses travaux en juin 2007. Les deux premières étapes sont terminées, soit la détermination de la prédominance féminine ou masculine dans les catégories d'emplois et le choix de l'outil d'évaluation. Le 31 mars 2008, le Comité sur l'équité salariale a procédé au premier affichage. Par la suite, il a entrepris la troisième phase de ses travaux qui porte sur l'évaluation des quatorze catégories d'emplois à prédominance féminine et des onze catégories d'emplois à prédominance masculine au moyen de l'outil d'évaluation dont il s'est doté et en utilisant l'information contenue dans les questionnaires complétés en juin 2008 par 137 employés du réseau de l'aide juridique.

8.2.29 Le Code d'éthique et de déontologie du personnel de la Commission des services juridiques

Enjeu 2 : Gérer efficacement les ressources

Orientation 4 : Gestion des ressources humaines

Objectif 2008-2009 : Adopter un règlement sur l'éthique et la déontologie applicable au personnel de la Commission des services juridiques

Commentaire : Au cours de l'exercice financier 2007-2008, la Commission a préparé le projet de règlement sur l'éthique et la déontologie du personnel de la Commission des services juridiques et l'a soumis aux commissaires et aux directeurs généraux des centres régionaux. Le règlement a été adopté par les commissaires au cours de l'exercice 2008-2009. Le règlement a par la suite été présenté et expliqué à tout le personnel de la Commission des services juridiques.

8.2.30 La convention collective des avocats

Enjeu 2 : Gérer efficacement les ressources

Orientation 4 : Gestion des ressources humaines

Objectif 2008-2009 : Entreprendre les travaux en prévision du renouvellement de la convention collective des avocats

Commentaire : Les parties patronales et syndicales ont entrepris les travaux afin d'en arriver à la conclusion d'une entente collective avec les représentants des syndicats des avocats du réseau de l'aide juridique.

8.2.31 L'utilisation accrue des téléservices

Enjeu 3 : Favoriser la concertation et la collaboration avec les partenaires

Orientation 5 : Amélioration des services aux avocats de la pratique privée et aux notaires

Cible 1 : Favoriser l'utilisation accrue des téléservices

Commentaire : La Commission a continué ses efforts pour favoriser l'utilisation des téléservices. De 65,6% l'année dernière, le pourcentage des factures reçues au moyen de la facturation en ligne est passé à 67,6%.

8.2.32 La concertation des agents conciliateurs

Enjeu 3 : Favoriser la concertation et la collaboration avec les partenaires

Orientation 5 : Amélioration des services aux avocats de la pratique privée et aux notaires

Cible 2 : Favoriser la concertation des agents conciliateurs

Commentaire : Durant l'exercice financier 2007-2008, il y a eu de constants échanges d'information entre la directrice du Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée et les agents conciliateurs des onze centres régionaux.

Une réunion des agents conciliateurs a été tenue en août 2008 afin d'étudier le *Règlement ratifiant l'entente entre le ministre de la Justice et le Barreau du Québec intervenue le 4 avril 2008 sur les conditions d'exercice, la procédure de règlement des différends et le tarif des honoraires des avocats dans le cadre du régime d'aide juridique* entré en vigueur le 23 octobre 2008.

8.2.33 Le tarif des honoraires de la pratique privée

Enjeu 3 : Favoriser la concertation et la collaboration avec les partenaires

Orientation 5 : Amélioration des services aux avocats de la pratique privée et aux notaires

Objectif 2008-2009 : Gérer et mettre en application le nouveau tarif des honoraires des avocats de la pratique privée advenant son adoption, et ce, dès sa mise en vigueur

Commentaire : Les honoraires des avocats de la pratique privée sont payés en application du *Règlement ratifiant l'entente entre le ministre de la Justice et le Barreau du Québec sur les conditions d'exercice, la procédure de règlement des différends et le tarif des honoraires des avocats dans le cadre du régime d'aide juridique* entré en vigueur le 23 octobre 2008.

La nouvelle entente s'applique aux mandats délivrés à compter du 1er avril 2007, sauf pour certaines dispositions auxquelles elle s'applique à compter du 1er janvier 2008. Cette entente prendra fin le 31 mars 2010. Dès l'année 2009-2010, des travaux seront entrepris pour alimenter les futures négociations d'une prochaine entente.

8.2.34 Les communications entre les commissaires, les administrateurs et les directeurs généraux

Enjeu 3 : Favoriser la concertation et la collaboration avec les partenaires

Orientation 6 : Amélioration de la concertation

Cible 1 : Favoriser les communications entre les commissaires, les administrateurs et les directeurs généraux

Commentaire : La Commission et le Comité administratif se sont réunis régulièrement en 2008-2009.

Réunions des commissaires	*6*
Réunions du Comité administratif	*7*

Pour l'application uniforme de la loi, en collaboration avec les centres régionaux, des comités constitués de membres de la Commission et de directeurs généraux ont été créés pour élaborer des politiques communes, étudier certains problèmes ponctuels ou assurer le suivi de dossiers. Ainsi, en 2008-2009, les comités suivants se sont réunis :

Comité sur les demandes d'aide juridique	*4*
Comité sur le développement durable	*2*
Comité sur le volume d'activités professionnelles	*1*
Réunions des directeurs généraux	*8*

8.2.35 La participation aux activités de formation

Enjeu 3 : Favoriser la concertation et la collaboration avec les partenaires

Orientation 7 : Amélioration de la qualité des services

Cible 1 : Assurer la gestion efficace de la compétence des employés

Commentaire : Les avocats du réseau de l'aide juridique ont participé à des sessions de formation offertes par la Commission, le Barreau du Québec ou d'autres organismes. Plusieurs d'entre eux ont agi comme formateur pour le réseau de l'aide juridique, le Barreau du Québec ou les barreaux régionaux et d'autres organismes.

8.2.36 Les activités de formation

Enjeu 3 : Favoriser la concertation et la collaboration avec les partenaires

Orientation 7 : Amélioration de la qualité des services

Cible 2 : Favoriser la formation et sa diffusion par les avocats du Service de recherche de la Commission et du réseau, provincialement et régionalement

Commentaire : La Commission est un formateur reconnu et, à ce titre, le Service de recherche de la Commission organise annuellement deux journées de formation.

Lors des journées de formation de l'automne 2008, les ateliers ont traité des derniers développements en droit civil, administratif, familial et criminel de même qu'en droit de la jeunesse. La majorité des conférences furent prononcées par les avocats du Service de recherche et des centres régionaux. Plus de 300 avocats se sont inscrits et ont participé aux séances de formation, soit environ 80% des avocats du réseau.

Plusieurs centres régionaux ont eux-mêmes offert de la formation en diverses matières à leurs avocats et au personnel de soutien. Les avocats du Service de recherche ont participé à ces formations.

8.2.37 La consultation des employés et des membres des comités du réseau

Enjeu 3 : Favoriser la concertation et la collaboration avec les partenaires

Orientation 7 : Amélioration de la qualité des services

Cible 3 : Susciter la concertation dans la planification des activités de formation du personnel

Commentaire : La Commission consulte les avocats du réseau avant d'organiser la formation annuelle des avocats.

De la même façon, la Commission et les centres régionaux consultent leur personnel pour convenir des formations données au personnel de bureau.

8.2.38 Les outils informatiques

Enjeu 3 : Favoriser la concertation et la collaboration avec les partenaires

Orientation 7 : Amélioration de la qualité des services

Cible 4 : Favoriser l'accès à l'information juridique en ligne

Commentaire : Les avocats et la documentaliste du Service de recherche ont poursuivi la mise à jour du contenu du site Internet et de l'intranet de la Commission en collaboration avec la Direction, le Service des communications et le webmestre. La documentaliste travaille en collaboration avec le Service de l'informatique afin de faciliter l'utilisation de la banque de données du Service de recherche qui est disponible aux avocats du réseau sur l'intranet. Des documents, préparés par les avocats du service, ont été rendus disponibles sur l'intranet.

Au 31 mars 2008, la banque de données de la Commission contenait 70 399 documents. Depuis, 2 940 nouveaux documents se sont ajoutés, pour un total de 73 339 documents. Ces documents sont utilisés pour la recherche par le personnel du Service de recherche et l'ensemble du réseau. Au cours de la dernière année, la banque de données a reçu plus de 5 000 requêtes de la part du personnel du réseau.

De plus, le service met aussi à jour certaines publications juridiques spécialisées. Par exemple, il voit à la parution mensuelle d'un bulletin de jurisprudence, l'*Aide juridique express*, à la parution du texte *Jurisprudence sur les Lignes directrices provinciales des pensions alimentaires pour enfants* et à celle de la *Loi et du Règlement sur l'aide juridique, texte annoté*. Tous les textes sont déposés sur l'intranet de notre site Internet.

Enfin, la majorité des avocats du réseau de l'aide juridique ont accès aux banques de données juridiques comme Azimut et REJB/DCL de même qu'aux décisions des tribunaux et organismes mis à la disposition du public par le ministère de la Justice de concert avec la Société québécoise d'information juridique (www.jugements.qc.ca). Ils ont aussi accès au plumitif des palais de justice.

9. Le Plan d'action **de** développement durable 2009-2013

9.1 Le Plan d'action

Au cours de l'exercice financier 2008-2009, la Commission des services juridiques a adopté son Plan d'action de développement durable 2009-2013. Ce plan a été élaboré en collaboration avec les onze centres régionaux d'aide juridique.

Ce plan s'harmonise avec la mission de la Commission des services juridiques et des centres régionaux et est arrimé au Plan stratégique 2009-2013 adopté par la Commission.

La démarche du réseau de l'aide juridique s'inscrit à l'intérieur du cadre de référence gouvernementale que constitue la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013. Les neuf orientations stratégiques et les 29 objectifs gouvernementaux ont servi de base aux cinq objectifs organisationnels retenus par la Commission des services juridiques et les centres régionaux.

Ces objectifs organisationnels permettent au réseau de l'aide juridique d'apporter au plan gouvernemental une contribution tout entière axée sur la réussite de ces engagements. Au cours de ce plan d'une durée de quatre ans, la Commission des services juridiques et les centres régionaux détermineront quels gestes seront posés en cours d'année afin de réaliser tous les objectifs d'ici 2013.

9.2 La réalisation d'actions à l'égard des objectifs gouvernementaux

Section 9

Malgré le fait que le plan d'action de développement durable n'était pas encore adopté au cours de l'année financière 2008-2009, la Commission des services juridiques a débuté certaines actions afin de mettre en œuvre des pratiques contribuant à l'atteinte des objectifs gouvernementaux.

Ainsi, la Commission des services juridiques a, dans le cadre d'une gestion environnementale écoresponsable, débuté l'achat de papier recyclé et le remplacement de ses imprimantes afin de favoriser l'impression recto verso.

Dans le cadre de l'objectif gouvernemental qui vise à assurer l'accès au service de base en fonction des réalités régionales et locales, la Commission a poursuivi, en collaboration avec les dirigeants des centres régionaux, l'application du Plan d'actualisation de répartition des effectifs afin de favoriser la répartition régionale des services d'aide juridique dans un souci d'équité et d'efficience.

10. Les **autres** résultats

10.1 La réciprocité

En 2008-2009, 322 dossiers ont été traités en vertu des accords de réciprocité interprovinciale dont 180 à la demande du Québec à destination des autres provinces et territoires; 142 demandes en provenance des provinces et des territoires ont été réacheminées vers les centres régionaux concernés. Les demandes de l'extérieur proviennent pour 70% de l'Ontario (100 demandes). Les demandes du Québec s'adressent aussi en grande partie à l'Ontario dans une proportion de 66% (118 demandes).

RÉGIONS OU PROVINCES/TERRITOIRES	Nombre de demandes provenant de	Nombre de demandes à destination de
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	16	7
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	10	7
CÔTE-NORD	1	2
ESTRIE	8	6
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	12	14
MAURICIE – BOIS-FRANCS	5	2
MONTRÉAL	57	58
OUTAOUAIS	46	23
QUÉBEC	4	5
RIVE-SUD	20	15
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	1	3
Total pour les régions du Québec	**180**	**142**
ALBERTA	8	13
COLOMBIE-BRITANNIQUE	11	15
ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD	1	3
MANITOBA	4	5
NOUVEAU-BRUNSWICK	9	17
NOUVELLE-ÉCOSSE	6	5
NUNAVUT	0	0
ONTARIO	100	118
SASKATCHEWAN	2	2
TERRE-NEUVE	0	1
TERRITOIRES DU NORD-OUEST	1	1
YUKON	0	0
Total pour les provinces/territoires	**142**	**180**

10.2 Le Comité de révision

Le Groupe de travail sur l'examen des organismes du gouvernement 2005-2006 a recommandé dans son rapport le maintien du Comité de révision et n'a suggéré aucune modification dans le fonctionnement du Comité.

10.2.1 La constitution

Au 31 mars 2009, le Comité de révision était composé de six membres, nommés par la Commission. Les membres sont :

M[e] Pierre-Paul Boucher	M[e] Claire Champoux
M[e] Manon Croteau	M[e] Josée Ferrari
M[e] Josée Payette	M[me] Suzanne Pilon *(ad hoc)*

10.2.2 Les demandes de révision

Le Comité a reçu 1 366 demandes de révision en 2008-2009. Le délai moyen, entre le moment où une demande de révision est reçue et la date de l'audience, est d'au plus 8 semaines.

Les demandeurs reçoivent généralement leur décision quelques jours après l'audience. Une attention particulière est apportée aux demandes urgentes qui sont entendues à très courte échéance.

	Demandes de révision reçues au 31 mars	Dossiers non traités au 31 mars
2009	1366	219
2008	1290	191
2007	1266	233

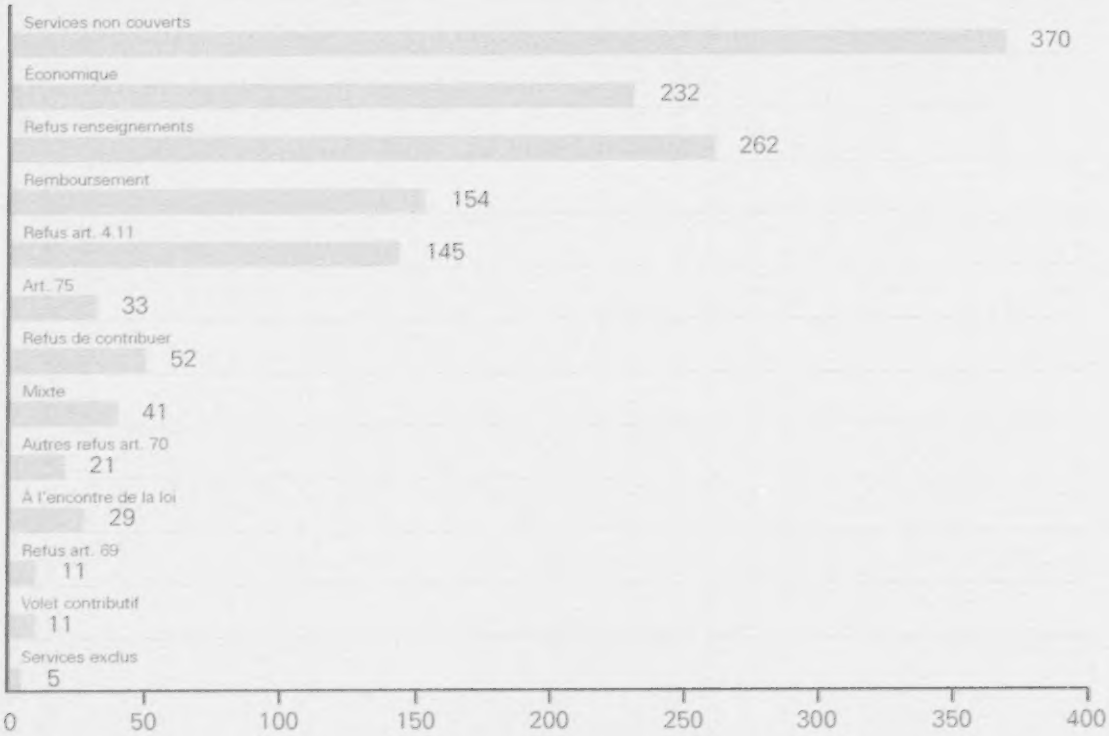
10.2.3 Les audiences du Comité

Le Comité a tenu 47 audiences au siège social de la Commission. Lors de ces audiences, le Comité a étudié 22 dossiers, en moyenne, pour un total de 1 068 dossiers.

Dans 46 dossiers, les personnes entendues se sont présentées devant le Comité, alors que dans 1 005 dossiers, les personnes ont été entendues par conférence téléphonique. Le Comité a rendu 17 décisions sur vue de dossiers. Les audiences ont lieu, en majorité, à la demande des requérants ou de leur avocat.

Le Comité a entendu 33 demandes de révision dans le cadre de contestation du droit d'un bénéficiaire à l'aide juridique.

Nature des refus* qui font l'objet d'une demande en révision en 2008-2009



* Services non couverts : services non couverts en vertu des articles 4.5, 4.6, 4.7 et 4.10 de la *Loi sur l'aide juridique*.

Économique : refus de nature économique en vertu de l'article 18 du *Règlement sur l'aide juridique*.

Refus renseignements : refus de fournir les renseignements demandés en vertu de l'article 70 *a)* de la *Loi sur l'aide juridique*.

Remboursement : contestation d'une demande de remboursement.

Refus art. 4.11 : refus pour un des motifs prévus à l'article 4.11 de la *Loi sur l'aide juridique*.

Art. 75 : demandes de révision de décisions d'un directeur général à la suite d'une contestation du droit d'une personne à l'aide juridique en vertu de l'article 75 de la *Loi sur l'aide juridique*.

Refus de contribuer : refus de contribuer en vertu des articles 26 et suivants du *Règlement sur l'aide juridique*.

Mixte : refus comportant deux ou trois motifs de refus.

Autres refus art.70 : autres motifs de refus prévus à l'article 70 de la *Loi sur l'aide juridique*.

À l'encontre de la loi : refus parce que la demande est à l'encontre de la *Loi sur l'aide juridique*.

Refus art. 69 : refus en vertu de l'article 69 de la *Loi sur l'aide juridique*.

Volet contributif : contestation du montant de la contribution.

Services exclus : services nommément exclus par la *Loi sur l'aide juridique*.

Décisions rendues par le Comité de révision pour chaque demande de révision

Centres régionaux	NATURE DES DÉCISIONS RENDUES*								
	conf.	conf. autre motif	inf.	inf. en partie	sans comp.	**TOTAL**	désist.	fermés adm.	**GRAND TOTAL**
Montréal	289	3	127	6	0	**425**	34	71	**530**
Bas Saint-Laurent – Gaspésie	65	1	8	0	0	**74**	1	0	**75**
Côte-Nord	6	0	1	0	0	**7**	1	2	**10**
Estrie	21	0	10	3	0	**34**	12	4	**50**
Laurentides-Lanaudière	69	1	35	7	0	**112**	8	19	**139**
Mauricie – Bois-Francs	53	0	16	4	0	**73**	8	9	**90**
Abitibi-Témiscamingue	6	0	4	0	0	**10**	1	0	**11**
Outaouais	36	0	2	0	0	**38**	3	3	**44**
Québec	72	1	60	2	0	**135**	9	41	**185**
Rive-Sud	81	0	47	8	0	**136**	13	26	**175**
Saguenay – Lac Saint-Jean	18	0	6	0	0	**24**	0	5	**29**
TOTAL 2008-2009	**716**	**6**	**316**	**30**	**0**	**1068**	**90**	**180**	**1338**
TOTAL 2007-2008	*702*	*30*	*277*	*18*	*0*	*1027*	*107*	*199*	*1333*
TOTAL 2006-2007	*680*	*35*	*193*	*3*	*0*	*911*	*97*	*235*	*1243*

* conf.: décisions du directeur général confirmées.

conf. autre motif: décisions du directeur général confirmées pour d'autres motifs.

inf.: décisions du directeur général infirmées en totalité.

inf. en partie: décisions du directeur général infirmées en partie.

désist.: demandes de révision retirées.

fermés adm.: dossiers fermés administrativement (plus d'objet, impossible de joindre la partie demanderesse, etc.).

sans comp.: demandes de révision rejetées par le Comité qui n'avait pas compétence pour disposer de la demande.

10.3 Le Service de garde téléphonique

Le Centre régional d'aide juridique de Montréal assure le service de garde téléphonique le soir, la nuit, la fin de semaine et les jours fériés. Le service de garde téléphonique de jour est assuré par tous les centres régionaux.

Durant l'année 2007-2008, le Service de garde téléphonique avait reçu 33 731 appels téléphoniques. Pour l'année 2008-2009, il en a reçus 34 072 soit une augmentation de 1,1%.

Par ailleurs, pendant les heures normales de bureau, les appels des personnes arrêtées et détenues sont acheminés aux avocats du réseau qui ont répondu à 2 992 appels.

10.4 Le prix Robert-Sauvé

À l'automne 1999, la Commission créait le prix Robert-Sauvé. Désigné du nom du président fondateur de la Commission, ce prix annuel souligne la contribution exceptionnelle de deux personnes à la promotion des droits des démunis. Un prix est offert à une personne qui travaille au sein du réseau de l'aide juridique du Québec et l'autre à une personne qui œuvre hors réseau.

Lors des journées de formation des avocats du réseau de l'aide juridique de novembre 2008, la Commission a remis le prix Robert-Sauvé à deux récipiendaires.

Pour le volet « grand public », la Commission a décerné le prix à Sœur Marie-Claire Bazinet pour son dévouement et sa compétence exceptionnelle dans son travail auprès des enfants et des familles pauvres.

Le volet « réseau » du prix a été décerné à M[e] Bernard Bergeron, directeur du bureau d'aide juridique de Drummondville du Centre régional d'aide juridique de la Mauricie – Bois-Francs, pour son travail au sein du réseau de l'aide juridique et son implication auprès d'une clientèle de personnes démunies aux prises avec les tribunaux criminels et pénaux et son engagement auprès des jeunes.

10.5 Le paiement des comptes d'honoraires de la pratique privée

Le guichet unique

Les centres régionaux de l'aide juridique ont confié à la Commission le mandat de gérer pour eux le paiement des comptes d'honoraires des avocats de la pratique privée et ceux des notaires. Ces honoraires sont payés en application du *Règlement ratifiant l'entente entre le ministre de la Justice et le Barreau du Québec sur les conditions d'exercice, la procédure de règlement des différends et le tarif des honoraires des avocats dans le cadre du régime d'aide juridique* ainsi que du *Règlement ratifiant l'entente entre le ministre de la Justice et la Chambre des notaires du Québec sur les conditions d'exercice, le mode de règlement des différends et le tarif des notaires pour les services rendus dans le cadre de la Loi sur l'aide juridique*.

Les téléservices

La facturation en ligne est de plus en plus utilisée par les avocats et les notaires. Au 31 mars 2009, 2 263 avocats et notaires s'y étaient inscrits. Les avocats et les notaires bénéficient d'un soutien technique offert pendant les heures d'ouverture de la Commission.

Le paiement[1]

En 2008-2009, le réseau de l'aide juridique a payé 82 016 relevés d'honoraires originaux à 2 260 avocats de la pratique privée et 152 notaires. Des honoraires de 41 122 717 $ et des déboursés de 5 535 411 $ ont été versés[2]. Il s'agit d'un paiement moyen de près de 900 000 $ par semaine. Les avocats ont reçu en moyenne 18 152 $[3] d'honoraires et les notaires, 642 $.

De plus, une somme 709 156 $ a été imputée à la dépense au titre des droits de greffe.

L'expérience moyenne des avocats de la pratique privée qui ont accepté des mandats d'aide juridique au cours de l'exercice est d'environ 15,9 années d'inscription au Tableau de l'Ordre au 31 mars 2009.

La Commission offre le service de paiement par dépôt direct. Le nombre d'avocats et de notaires se prévalant de ce mode de paiement est passé de 339 à 390 en 2008-2009. La Commission constate donc une augmentation de 15% du nombre d'utilisateurs de ce service.

L'entente prévoit le paiement d'intérêts lorsque le délai de 30 jours n'est pas respecté. À ce chapitre, la Commission a, en 2008-2009, versé un montant de 3 953 $ en intérêts, soit 0,0085% sur des paiements totalisant 46 658 128 $ versés aux avocats et notaires. L'obligation de la Commission de payer les honoraires dans le délai de 30 jours est donc remplie à 99,99%.

La conciliation

Bien qu'ayant confié la gestion du paiement des honoraires de la pratique privée à la Commission, les centres régionaux continuent d'assumer le traitement des différends logés en vertu de l'entente. Plus particulièrement, ils s'acquittent du traitement des demandes de conciliation. Des dizaines de séances tenues conjointement avec les barreaux de section ont eu lieu et de nombreux différends se sont ainsi réglés.

Les demandes d'arbitrage adressées à la Cour du Québec dans le cadre de l'entente sont gérées autant par les centres que par la Commission lorsqu'elle est elle-même visée par le réclamant.

Les mégaprocès

La Commission des services juridiques a versé, à la demande et au nom du ministère de la Justice du Québec, un montant de 2 038 650 $ à des avocats de la pratique privée à la suite de certaines décisions des tribunaux dans le cadre de mégaprocès. La Commission des services juridiques a géré les paiements des comptes engendrés par ces décisions comme elle l'a fait à diverses reprises au cours des dernières années.

La Commission a également versé, à la demande et au nom du ministère de la Justice du Canada, un montant de 1 602 202 $ à des avocats de la pratique privée à la suite de certaines décisions des tribunaux dans le cadre de procès dits fédéraux.

[1] Les honoraires et déboursés qui apparaissent à la présente section ont été réellement déboursés au cours de l'année financière 2008-2009. Ces sommes ne peuvent pas être comparées avec les montants qui apparaissent aux états financiers puisque ces montants sont ajustés pour tenir compte des honoraires et débours courus à payer au 31 mars.

[2] Ces honoraires et déboursés ne comprennent pas les montants qui ont été versés pour le paiement des comptes engendrés par les décisions des tribunaux qui ont ordonné aux gouvernements du Québec et du Canada de payer les honoraires des avocats de certains accusés, ni les honoraires et déboursés qui ont été versés aux avocats de la pratique privée en paiement rétroactif à la suite de la mise en vigueur du nouveau tarif de l'aide juridique le 23 octobre 2008.

[3] Dans le rapport annuel 2007-2008, cette moyenne incluait les montants versés pour le paiement des comptes engendrés par les décisions des tribunaux qui ont ordonné au gouvernement du Québec de payer les honoraires des avocats de certains accusés (mégaprocès). Ce n'est plus le cas cette année.

TABLEAU 1
RÉPARTITION DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE SELON LE NIVEAU DES HONORAIRES VERSÉS POUR L'EXERCICE FINANCIER 2008-2009

HONORAIRES VERSÉS			NOMBRE D'AVOCATS	%
0,00 $	à	1 000,00 $	496	22%
1 000,01 $	à	10 000,00 $	796	36%
10 000,01 $	à	20 000,00 $	317	14%
20 000,01 $	à	30 000,00 $	159	7%
30 000,01 $	à	40 000,00 $	119	5%
40 000,01 $	à	50 000,00 $	75	3%
50 000,01 $	à	100 000,00 $	213	9%
100 000,01 $	à	125 000,00 $	38	2%
125 000,01 $	et plus		47	2%
TOTAL			**2260**	**100%**

TABLEAU 2
AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE AUXQUELS DES HONORAIRES ONT ÉTÉ VERSÉS AU COURS DE L'EXERCICE FINANCIER SE TERMINANT LE 31 MARS 2009, PAR RÉGION

RÉGIONS	AVOCATS RÉCLAMANTS
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	116
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	207
CÔTE-NORD	96
ESTRIE	309
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	764
MAURICIE – BOIS-FRANCS	497
MONTRÉAL	1 218
OUTAOUAIS	154
QUÉBEC	525
RIVE-SUD	817
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	136
COMMISSION	15
TOTAL	**4 854**

NOTE : Les chiffres ci-haut réfèrent au nombre d'avocats de la pratique privée auxquels des honoraires ont été versés par la Commission des services juridiques ou pour le compte des centres régionaux, au cours de l'exercice financier se terminant le 31 mars 2009. Ceci ne signifie pas nécessairement que ces avocats ont tous pignon sur rue dans la région dans laquelle ils ont rendu des services en vertu de la *Loi sur l'aide juridique*.

Le nombre réel d'avocats de la pratique privée qui ont reçu des honoraires au cours de l'exercice financier 2008-2009 est de 2 260 avocats.

11. Les **autres** exigences gouvernementales et législatives

11.1 L'accès à l'information

Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1), toute personne qui en fait la demande a droit d'accès aux documents détenus par la Commission des services juridiques, sauf les exceptions prévues à la loi.

Durant l'exercice financier 2008-2009, la Commission a reçu et traité neuf demandes d'accès à l'information : sept demandes ont été accueillies et deux ont été refusées.

Toutes les demandes ont été traitées dans le délai prévu par la loi. Aucune plainte n'a été reçue au sujet du traitement des demandes d'accès, mais une demande de révision a été portée devant la Commission d'accès à l'information.

11.2 La protection des renseignements personnels

En 2008-2009, la Commission a continué à s'assurer de la conformité de ses processus de conservation et de destruction des informations détenues.

En plus de rappeler à ses employés le caractère confidentiel des informations qu'ils détiennent, la Commission s'est assurée de la sécurité des informations au fur et à mesure du développement de ses services informatiques, comme c'est le cas pour le programme de facturation en ligne mis à la disposition des avocats de la pratique privée et des notaires.

Une surveillance continuelle est exercée par les responsables de l'informatique pour détecter les virus. Des informations sur la sécurité sont diffusées régulièrement par courriel aux employés.

11.3 La Politique linguistique

La Commission n'a constaté aucune infraction à sa Politique linguistique au cours du dernier exercice. Aucune plainte ne lui a été soumise.

De plus, conformément à la politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information, les principaux logiciels sont utilisés en version française, tant pour le logiciel d'admissibilité à l'aide juridique que pour les logiciels de gestion et les logiciels de paiement des honoraires à la pratique privée. Les ajouts et améliorations apportés aux logiciels se conforment également à la politique.

Enfin, la Commission des services juridiques a incité les membres de son personnel à s'inscrire au cours « Du français sans fautes » offert sur Internet par la Société de formation à distance des commissions scolaires du Québec. Au total, 36 employés sur 53 ont participé à cette formation.

11.4 Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques

Conformément au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, la Commission a adopté au cours de l'exercice 1999-2000 le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques.

Pour se conformer à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, la Commission publie ce code d'éthique et de déontologie à l'annexe 2 du présent rapport.

Quant au constat sur la conformité aux règles établies par ce code, aucun manquement n'a été signalé en 2008-2009.

11.5 La Politique sur le harcèlement psychologique

En 2004-2005, la Commission et les centres régionaux ont décidé d'un commun accord de se doter d'une politique commune sur le harcèlement psychologique. Cette politique a été adoptée par les commissaires et les conseils d'administration des centres régionaux. Durant l'année 2004-2005, des sessions d'information ont été données à tout le personnel, employés, avocats et cadres de la Commission et des centres régionaux.

11.6 Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

En 2006, la Commission des services juridiques s'est dotée d'un Plan d'action à l'égard des personnes handicapées conformément aux dispositions de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. Cette politique a été adoptée par les commissaires.

Ce sont les centres régionaux qui fournissent les services d'aide juridique à travers la province de Québec. Ils collaborent tous aux objectifs visés par la Commission des services juridiques afin d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux services d'aide juridique.

11.7 Le rapport du Groupe de travail sur l'examen des organismes du gouvernement 2005-2006

Le Groupe de travail sur l'examen des organismes du gouvernement, dans son rapport rendu public par la présidente du Conseil du trésor en juin 2006, recommande le maintien de la Commission des services juridiques et de son Comité de révision. Il recommande aussi que « la Commission produise l'information de gestion qui lui permettra de mesurer adéquatement son prix de revient par type de dossier selon qu'elle utilise des avocats salariés ou de pratique privée ».[4]

Au cours de l'année financière 2008-2009, la Commission des services juridiques a confié au Centre de recherche et d'expertise en évaluation de l'École nationale de l'administration publique (CREXE) un mandat afin d'évaluer la faisabilité et la possibilité d'effectuer une étude sur le prix de revient.

[4] *Rapport du Groupe de travail sur l'examen des organismes du gouvernement 2005-2006, page 56*

12. Les données statistiques **et** le profil de la clientèle

12.1 Les statistiques

L'activité principale d'un avocat permanent du réseau de l'aide juridique consiste à mener à bonne fin le dossier que lui confie son client ou, si ce dernier en exprime le désir, à le référer à un avocat de la pratique privée. Ces différentes activités peuvent se résumer par des tableaux statistiques.

Au total, 265 215 demandes ont été formulées au cours de l'exercice financier 2008-2009 : 222 885 demandes ont été acceptées (84,1%), 38 575 refusées (14,5%) et 3 755 n'étaient pas statuées au 31 mars 2009 (1,4%). Les cas non statués sont des demandes d'aide juridique pour lesquelles l'information est incomplète ou la décision quant à l'admissibilité n'a pas encore été prise. 222 405 (99,8%) cas sont de nature civile, criminelle ou pénale et 480 (0,2%) de nature notariale. Parmi les cas confiés à des avocats, 116 415 (52,3%) concernaient des problèmes en matière civile et 105 990 (47,7%) relevaient du droit criminel ou pénal.

Les commentaires suivants ont été formulés à la suite de l'analyse des informations disponibles dans les tableaux. Les comparaisons se font entre les exercices financiers 2007-2008 et 2008-2009.

1. Le nombre de demandes d'aide juridique est passé de 257 355 en 2007-2008 à 265 215, soit une augmentation de 3,1%.

2. Le taux de refus à l'aide juridique dans les régions se situe entre 5,6% et 17,0% pour une moyenne du réseau de 14,5%. Cela représente une baisse de 0,7% du taux de refus comparativement à l'exercice 2007-2008.

3. La répartition en pourcentage des demandes acceptées en matière civile a diminué de 1,5% tandis qu'en matière criminelle et pénale, elle a augmenté de 1,7%.

4. Le nombre de dossiers confiés aux avocats permanents a connu une augmentation de 4,7% entre 2007-2008 et 2008-2009. Les dossiers en matière criminelle et pénale ont augmenté de 10,5% tandis qu'en matière civile, le nombre de dossiers a augmenté de 1,3%.

5. Le nombre de dossiers confiés aux avocats permanents est passé de 99 912 à 104 649.

6. Le nombre de dossiers confiés aux avocats de la pratique privée a connu une augmentation de 2,4% entre 2007-2008 et 2008-2009. Les dossiers en matière criminelle et pénale ont augmenté de 2,1% tandis qu'en matière civile, le nombre de dossiers a augmenté de 2,7%.

7. Durant l'exercice 2008-2009, le genre de problèmes confiés aux avocats permanents se répartissait comme suit : 24,1% «Familial», 36,7% «Civil autre» et 39,2% «Criminel et pénal».

8. Durant l'exercice 2008-2009, le genre de problèmes confiés aux avocats de la pratique privée se répartissait comme suit : 15,7% «Familial», 29,1% «Civil autre» et 55,2% «Criminel et pénal».

TABLEAU N° 1
RÉPARTITION DES DEMANDES
ACCEPTÉES, REFUSÉES OU NON STATUÉES
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2008 AU 31 MARS 2009
VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

RÉGIONS	DEMANDES TRAITÉES	DEMANDES ACCEPTÉES	%	DEMANDES REFUSÉES	%	DEMANDES NON STATUÉES	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	9 558	8 445	88,3%	961	10,1%	152	1,6%
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	12 306	11 018	89,5%	1 287	10,5%	1	0,0%
CÔTE-NORD	6 430	5 987	93,2%	363	5,6%	80	1,2%
ESTRIE	15 972	13 728	86,0%	1 901	11,9%	343	2,1%
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	28 052	23 125	82,4%	4 547	16,2%	380	1,4%
MAURICIE – BOIS-FRANCS	20 377	17 176	84,3%	2 980	14,6%	221	1,1%
MONTRÉAL	84 678	69 490	82,1%	14 432	17,0%	756	0,9%
OUTAOUAIS	14 503	11 998	82,7%	2 280	15,7%	225	1,6%
QUÉBEC	27 627	23 066	83,5%	4 032	14,6%	529	1,9%
RIVE-SUD	35 469	29 763	83,9%	4 747	13,4%	959	2,7%
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	10 243	9 089	88,7%	1 045	10,2%	109	1,1%
TOTAL	**265 215**	**222 885**	**84,1%**	**38 575**	**14,5%**	**3 755**	**1,4%**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**12 872**	**6 763**	**52,6%**	**5 795**	**45,0%**	**314**	**2,4%**
TOTAL 2007/2008	257 355	215 324	83,7%	37 643	14,6%	4 388	1,7%
VOLET CONTRIBUTIF 2007/2008	12 274	6 460	52,6%	5 497	44,8%	317	2,6%
TOTAL 2006/2007	261 330	214 836	82,3%	36 962	14,1%	9 532	3,6%
VOLET CONTRIBUTIF 2006/2007	12 288	6 351	51,7%	5 485	44,6%	452	3,7%

TABLEAU N° 1A
RÉPARTITION DES DEMANDES
ACCEPTÉES, REFUSÉES OU NON STATUÉES
AU 31 MARS 2008
VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

	DEMANDES TRAITÉES	DEMANDES ACCEPTÉES	%	DEMANDES REFUSÉES	%	DEMANDES NON STATUÉES	%
TOTAL 2007/2008	257 355	215 324	83,7%	37 643	14,6%	4 388	1,7%
TOTAL 2007/2008 RÉVISÉ *	257 355	217 637	84,5%	39 311	15,3%	407	0,2%

* Répartition et résultats à la suite du traitement au cours de l'exercice financier 2008-2009 des 4 388 demandes non statuées au 31 mars 2008

TABLEAU N° 2
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES
EN MATIÈRE CIVILE, CRIMINELLE ET PÉNALE OU NOTARIALE
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2008 AU 31 MARS 2009
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	MATIÈRE CIVILE CRIMINELLE ET PÉNALE	%	MATIÈRE NOTARIALE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	8 445	8 376	99,2%	69	0,8%
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	11 018	10 990	99,7%	28	0,3%
CÔTE-NORD	5 987	5 986	100,0%	1	0,0%
ESTRIE	13 728	13 671	99,6%	57	0,4%
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	23 125	23 095	99,9%	30	0,1%
MAURICIE – BOIS-FRANCS	17 176	17 057	99,3%	119	0,7%
MONTRÉAL	69 490	69 431	99,9%	59	0,1%
OUTAOUAIS	11 998	11 988	99,9%	10	0,1%
QUÉBEC	23 066	23 044	99,9%	22	0,1%
RIVE-SUD	29 763	29 697	99,8%	66	0,2%
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	9 089	9 070	99,8%	19	0,2%
TOTAL	**222 885**	**222 405**	**99,8%**	**480**	**0,2%**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**6 763**	**6 742**	**99,7%**	**21**	**0,3%**
TOTAL 2007/2008	215 324	214 919	99,8%	405	0,2%
VOLET CONTRIBUTIF 2007/2008	6 460	6 448	99,8%	12	0,2%
TOTAL 2006/2007	214 836	214 375	99,8%	461	0,2%
VOLET CONTRIBUTIF 2006/2007	6 351	6 333	99,7%	18	0,3%

TABLEAU N° 3
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES ET CONFIÉES À DES AVOCATS EN MATIÈRE CIVILE OU CRIMINELLE ET PÉNALE PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2008 AU 31 MARS 2009
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	MATIÈRE CIVILE	%	MATIÈRE CRIMINELLE ET PÉNALE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	8 376	3 529	42,1%	4 847	57,9%
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	10 990	6 199	56,4%	4 791	43,6%
CÔTE-NORD	5 986	2 542	42,5%	3 444	57,5%
ESTRIE	13 671	7 475	54,7%	6 196	45,3%
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	23 095	11 883	51,5%	11 212	48,5%
MAURICIE – BOIS-FRANCS	17 057	8 912	52,2%	8 145	47,8%
MONTRÉAL	69 431	38 339	55,2%	31 092	44,8%
OUTAOUAIS	11 988	6 178	51,5%	5 810	48,5%
QUÉBEC	23 044	11 074	48,1%	11 970	51,9%
RIVE-SUD	29 697	15 700	52,9%	13 997	47,1%
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	9 070	4 584	50,5%	4 486	49,5%
TOTAL	**222 405**	**116 415**	**52,3%**	**105 990**	**47,7%**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**6 742**	**4 753**	**70,5%**	**1 989**	**29,5%**
TOTAL 2007/2008	214 919	114 184	53,1%	100 735	46,9%
VOLET CONTRIBUTIF 2007/2008	6 448	4 693	72,8%	1 755	27,2%
TOTAL 2006/2007	214 375	116 653	54,4%	97 722	45,6%
VOLET CONTRIBUTIF 2006/2007	6 333	4 697	74,2%	1 636	25,8%

TABLEAU N° 4
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES ET CONFIÉES À DES AVOCATS PERMANENTS OU À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2008 AU 31 MARS 2009
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	8 376	4 140	49,4%	4 236	50,6%
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	10 990	6 491	59,1%	4 499	40,9%
CÔTE-NORD	5 986	2 858	47,7%	3 128	52,3%
ESTRIE	13 671	7 504	54,9%	6 167	45,1%
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	23 095	8 988	38,9%	14 107	61,1%
MAURICIE – BOIS-FRANCS	17 057	8 142	47,7%	8 915	52,3%
MONTRÉAL	69 431	30 007	43,2%	39 424	56,8%
OUTAOUAIS	11 988	7 433	62,0%	4 555	38,0%
QUÉBEC	23 044	10 263	44,5%	12 781	55,5%
RIVE-SUD	29 697	14 414	48,5%	15 283	51,5%
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	9 070	4 409	48,6%	4 661	51,4%
TOTAL	**222 405**	**104 649**	**47,1%**	**117 756**	**52,9%**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**6 742**	**3 561**	**52,8%**	**3 181**	**47,2%**
TOTAL 2007/2008	214 919	99 912	46,5%	115 007	53,5%
VOLET CONTRIBUTIF 2007/2008	6 448	3 226	50,0%	3 222	50,0%
TOTAL 2006/2007	214 375	98 877	46,1%	115 498	53,9%
VOLET CONTRIBUTIF 2006/2007	6 333	3 223	50,9%	3 110	49,1%

TABLEAU N° 4A
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE
CONFIÉES À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE OU
À DES AVOCATS PERMANENTS
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2008 AU 31 MARS 2009
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	3 529	1 696	48,1%	1 833	51,9%
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	6 199	3 846	62,0%	2 353	38,0%
CÔTE-NORD	2 542	1 469	57,8%	1 073	42,2%
ESTRIE	7 475	4 522	60,5%	2 953	39,5%
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	11 883	5 535	46,6%	6 348	53,4%
MAURICIE – BOIS-FRANCS	8 912	4 545	51,0%	4 367	49,0%
MONTRÉAL	38 339	19 426	50,7%	18 913	49,3%
OUTAOUAIS	6 178	4 938	79,9%	1 240	20,1%
QUÉBEC	11 074	6 430	58,1%	4 644	41,9%
RIVE-SUD	15 700	8 249	52,5%	7 451	47,5%
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	4 584	2 946	64,3%	1 638	35,7%
TOTAL	**116 415**	**63 602**	**54,6%**	**52 813**	**45,4%**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**4 753**	**2 434**	**51,2%**	**2 319**	**48,8%**
TOTAL 2007/2008	114 184	62 778	55,0%	51 406	45,0%
VOLET CONTRIBUTIF 2007/2008	4 693	2 332	49,7%	2 361	50,3%
TOTAL 2006/2007	116 653	64 687	55,5%	51 966	44,5%
VOLET CONTRIBUTIF 2006/2007	4 697	2 379	50,6%	2 318	49,4%

TABLEAU N° 4B
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CRIMINELLE ET PÉNALE CONFIÉES À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE OU À DES AVOCATS PERMANENTS PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2008 AU 31 MARS 2009
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	4 847	2 444	50,4%	2 403	49,6%
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	4 791	2 645	55,2%	2 146	44,8%
CÔTE-NORD	3 444	1 389	40,3%	2 055	59,7%
ESTRIE	6 196	2 982	48,1%	3 214	51,9%
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	11 212	3 453	30,8%	7 759	69,2%
MAURICIE – BOIS-FRANCS	8 145	3 597	44,2%	4 548	55,8%
MONTRÉAL	31 092	10 581	34,0%	20 511	66,0%
OUTAOUAIS	5 810	2 495	42,9%	3 315	57,1%
QUÉBEC	11 970	3 833	32,0%	8 137	68,0%
RIVE-SUD	13 997	6 165	44,0%	7 832	56,0%
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	4 486	1 463	32,6%	3 023	67,4%
TOTAL	**105 990**	**41 047**	**38,7%**	**64 943**	**61,3%**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**1 989**	**1 127**	**56,7%**	**862**	**43,3%**
TOTAL 2007/2008	100 735	37 134	36,9%	63 601	63,1%
VOLET CONTRIBUTIF 2007/2008	1 755	894	50,9%	861	49,1%
TOTAL 2006/2007	97 722	34 190	35,0%	63 532	65,0%
VOLET CONTRIBUTIF 2006/2007	1 636	844	51,6%	792	48,4%

TABLEAU N° 5

DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE (FAMILIAL OU AUTRE CIVIL) OU CRIMINELLE ET PÉNALE CONFIÉS AUX AVOCATS PERMANENTS PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2008 AU 31 MARS 2009
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	TOTAL CIVIL	%	FAMILIAL	%	CIVIL AUTRE	%	CRIMINEL ET PÉNAL	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	4 140	1 696	41,0%	633	15,3%	1 063	25,7%	2 444	59,0%
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	6 491	3 846	59,3%	1 205	18,6%	2 641	40,7%	2 645	40,7%
CÔTE-NORD	2 858	1 469	51,4%	377	13,2%	1 092	38,2%	1 389	48,6%
ESTRIE	7 504	4 522	60,3%	1 433	19,1%	3 089	41,2%	2 982	39,7%
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	8 988	5 535	61,6%	2 284	25,4%	3 251	36,2%	3 453	38,4%
MAURICIE – BOIS-FRANCS	8 142	4 545	55,8%	1 667	20,5%	2 878	35,3%	3 597	44,2%
MONTRÉAL	30 007	19 426	64,7%	8 910	29,7%	10 516	35,0%	10 581	35,3%
OUTAOUAIS	7 433	4 938	66,4%	2 035	27,4%	2 903	39,0%	2 495	33,6%
QUÉBEC	10 263	6 430	62,7%	1 976	19,3%	4 454	43,4%	3 833	37,3%
RIVE-SUD	14 414	8 249	57,2%	3 594	24,9%	4 655	32,3%	6 165	42,8%
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	4 409	2 946	66,8%	1 138	25,8%	1 808	41,0%	1 463	33,2%
TOTAL	**104 649**	**63 602**	**60,8%**	**25 252**	**24,1%**	**38 350**	**36,7%**	**41 047**	**39,2%**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**3 561**	**2 434**	**68,4%**	**1 649**	**46,3%**	**785**	**22,1%**	**1 127**	**31,6%**
TOTAL 2007/2008	99 912	62 778	62,8%	25 096	25,1%	37 682	37,7%	37 134	37,2%
VOLET CONTRIBUTIF 2007/2008	3 226	2 332	72,3%	1 658	51,4%	674	20,9%	894	27,7%
TOTAL 2006/2007	98 877	64 687	65,5%	25 875	26,2%	38 812	39,3%	34 190	34,5%
VOLET CONTRIBUTIF 2006/2007	3 223	2 379	73,8%	1 709	53,0%	670	20,8%	844	26,2%

TABLEAU N° 6

DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE (FAMILIAL OU AUTRE CIVIL) OU CRIMINELLE ET PÉNALE CONFIÉS AUX AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2008 AU 31 MARS 2009
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	TOTAL CIVIL	%	FAMILIAL	%	CIVIL AUTRE	%	CRIMIMEL ET PÉNAL	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	4 236	1 833	43,3%	611	14,4%	1 222	28,9%	2 403	56,7%
BAS ST-LAURENT – GASPÉSIE	4 499	2 353	52,3%	869	19,3%	1 484	33,0%	2 146	47,7%
CÔTE-NORD	3 128	1 073	34,3%	458	14,6%	615	19,7%	2 055	65,7%
ESTRIE	6 167	2 953	47,9%	1 480	24,0%	1 473	23,9%	3 214	52,1%
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	14 107	6 348	45,0%	2 933	20,8%	3 415	24,2%	7 759	55,0%
MAURICIE – BOIS-FRANCS	8 915	4 367	49,0%	1 993	22,4%	2 374	26,6%	4 548	51,0%
MONTRÉAL	39 424	18 913	48,0%	3 897	9,9%	15 016	38,1%	20 511	52,0%
OUTAOUAIS	4 555	1 240	27,2%	575	12,6%	665	14,6%	3 315	72,8%
QUÉBEC	12 781	4 644	36,3%	1 492	11,7%	3 152	24,6%	8 137	63,7%
RIVE-SUD	15 283	7 451	48,8%	3 392	22,2%	4 059	26,6%	7 832	51,2%
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	4 661	1 638	35,1%	777	16,7%	861	18,4%	3 023	64,9%
TOTAL	**117 756**	**52 813**	**44,8%**	**18 477**	**15,7%**	**34 336**	**29,1%**	**64 943**	**55,2%**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**3 181**	**2 319**	**72,9%**	**1 511**	**47,6%**	**808**	**25,3%**	**862**	**27,1%**
TOTAL 2007/2008	115 007	51 406	44,7%	18 558	16,1%	32 848	28,6%	63 601	55,3%
VOLET CONTRIBUTIF 2007/2008	3 222	2 361	73,3%	1 592	49,4%	769	23,9%	861	26,7%
TOTAL 2006/2007	115 498	51 966	45,0%	19 311	16,7%	32 655	28,3%	63 532	55,0%
VOLET CONTRIBUTIF 2006/2007	3 110	2 318	74,5%	1 558	50,1%	760	24,4%	792	25,5%

TABLEAU N° 7
RÉPARTITION DES DEMANDES NON STATUÉES
AU 31 MARS 2009 PAR RÉGION
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL NON STATUÉES*	ATTESTATIONS CONDI-TIONNELLES	%	EN SUSPENS	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	152	4	2,6%	148	97,4%
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	1	1	100,0%	-	0,0%
CÔTE-NORD	80	11	13,8%	69	86,3%
ESTRIE	343	183	53,4%	160	46,6%
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	380	8	2,1%	372	97,9%
MAURICIE – BOIS-FRANCS	221	8	3,6%	213	96,4%
MONTRÉAL	756	351	46,4%	405	53,6%
OUTAOUAIS	225	13	5,8%	212	94,2%
QUÉBEC	529	192	36,3%	337	63,7%
RIVE-SUD	959	373	38,9%	586	61,1%
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	109	10	9,2%	99	90,8%
TOTAL	**3 755**	**1 154**	**30,7%**	**2 601**	**69,3%**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**314**	**96**	**30,6%**	**218**	**69,4%**
TOTAL 2007/2008	4 388	2 036	46,4%	2 352	53,6%
VOLET CONTRIBUTIF 2007/2008	317	109	34,4%	208	65,6%
TOTAL 2006/2007	9 532	5 758	60,4%	3 774	39,6%
VOLET CONTRIBUTIF 2006/2007	452	168	37,2%	284	62,8%

* Demandes d'aide juridique pour lesquelles l'information est incomplète et/ou la décision quant à l'admissibilité n'a pas encore été rendue.

TABLEAU N° 7A

RÉPARTITION EN 2008-2009 DES DEMANDES NON STATUÉES
AU 31 MARS 2008 PAR RÉGION
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	DEMANDES NON STATUÉES* AU 31/03/2008	DEMANDES ACCEPTÉES	%	DEMANDES REFUSÉES	%	SOLDE DEMANDES NON STATUÉES	%	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	110	60	54,5%	50	45,5%	-	0,0%	39	65,0%	21	35,0%
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	69	38	55,1%	31	44,9%	-	0,0%	21	55,3%	17	44,7%
CÔTE-NORD	56	23	41,1%	29	51,8%	4	7,1%	18	78,3%	5	21,7%
ESTRIE	391	222	56,8%	168	42,9%	1	0,3%	185	83,3%	37	16,7%
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	271	132	48,7%	137	50,6%	2	0,7%	75	56,8%	57	43,2%
MAURICIE – BOIS-FRANCS	96	62	64,6%	24	25,0%	10	10,4%	50	80,6%	12	19,4%
MONTRÉAL	1 881	891	47,4%	672	35,7%	318	16,9%	678	76,1%	213	23,9%
OUTAOUAIS	207	108	52,2%	87	42,0%	12	5,8%	39	36,1%	69	63,9%
QUÉBEC	404	248	61,4%	151	37,4%	5	1,2%	155	62,5%	93	37,5%
RIVE-SUD	849	501	59,0%	293	34,5%	55	6,5%	321	64,1%	180	35,9%
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	54	28	51,9%	26	48,1%	-	0,0%	22	78,6%	6	21,4%
TOTAL	**4 388**	**2 313**	**52,7%**	**1 668**	**38,0%**	**407**	**9,3%**	**1 603**	**69,3%**	**710**	**30,7%**

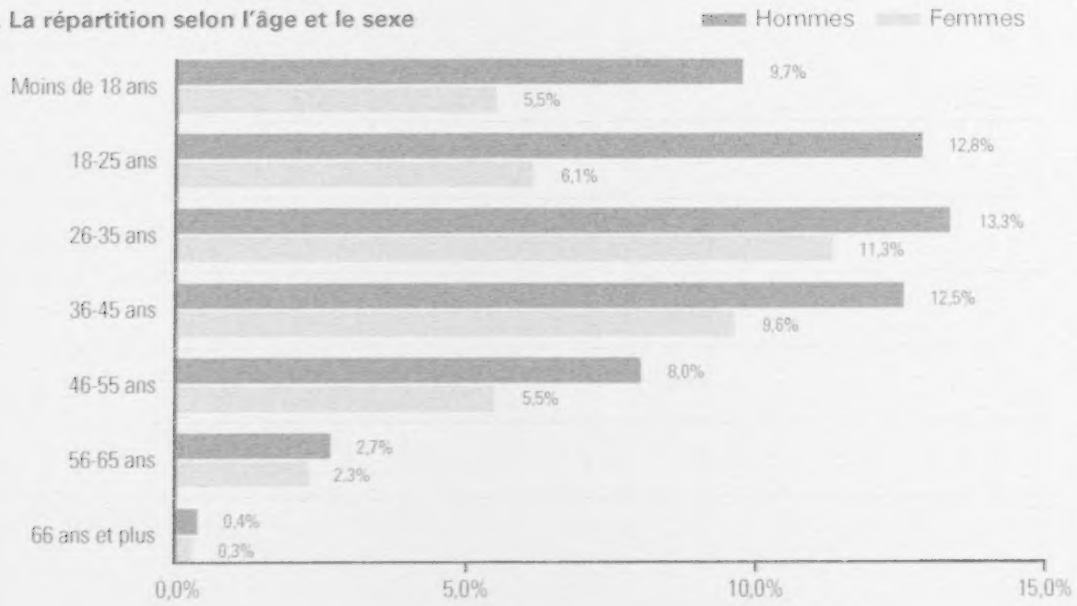
* Demandes d'aide juridique pour lesquelles l'information est incomplète et/ou la décision quant à l'admissibilité n'a pas encore été rendue.

Le présent tableau fait état du résultat de la répartition des demandes non statuées au 31 mars 2008 en terme de demandes acceptées et de demandes refusées.
Les demandes acceptées sont réparties en demandes traitées par les avocats permanents ou référées aux avocats de la pratique privée.

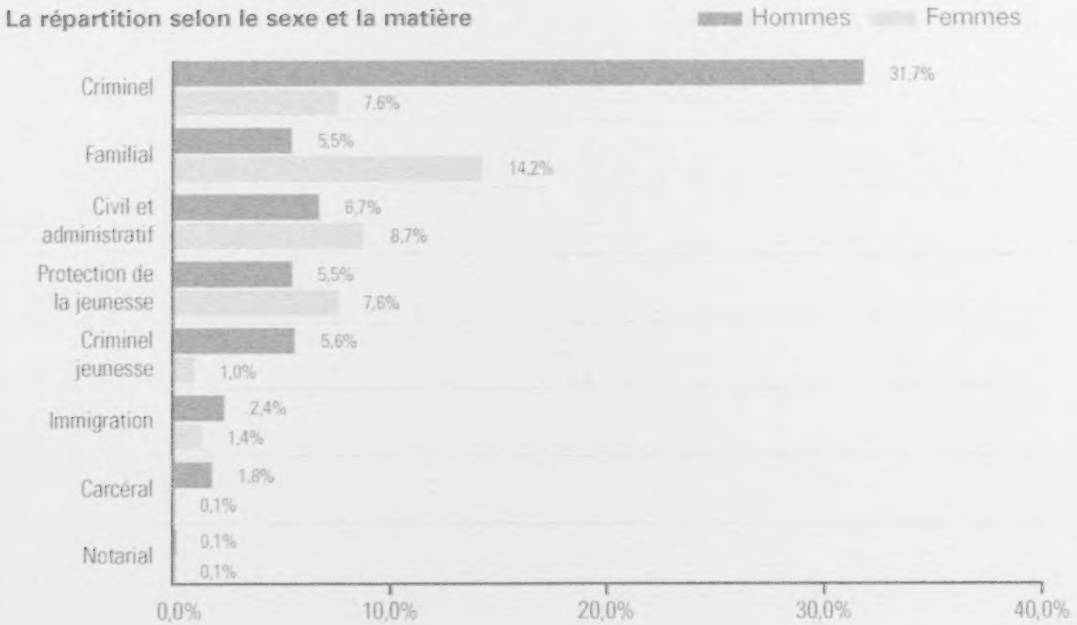
12.2 Le profil de la clientèle

En 2008-2009, 60,4% des bénéficiaires de l'aide juridique sont des hommes et 39,6% sont des femmes.

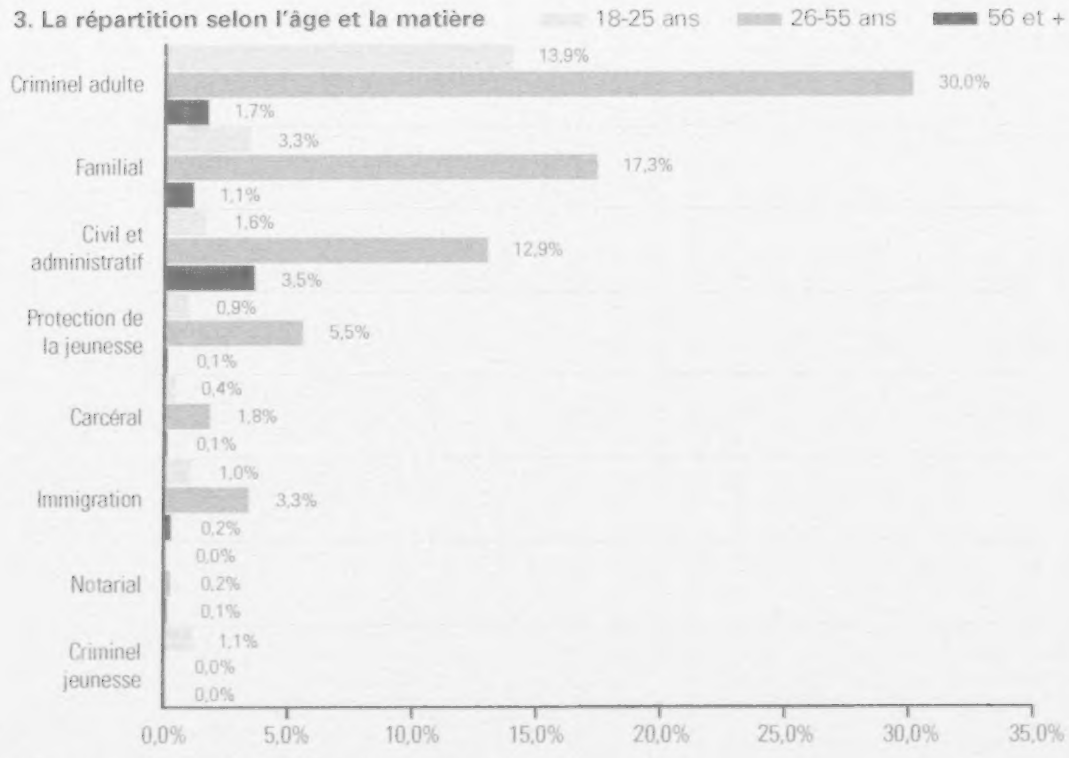
1. La répartition selon l'âge et le sexe



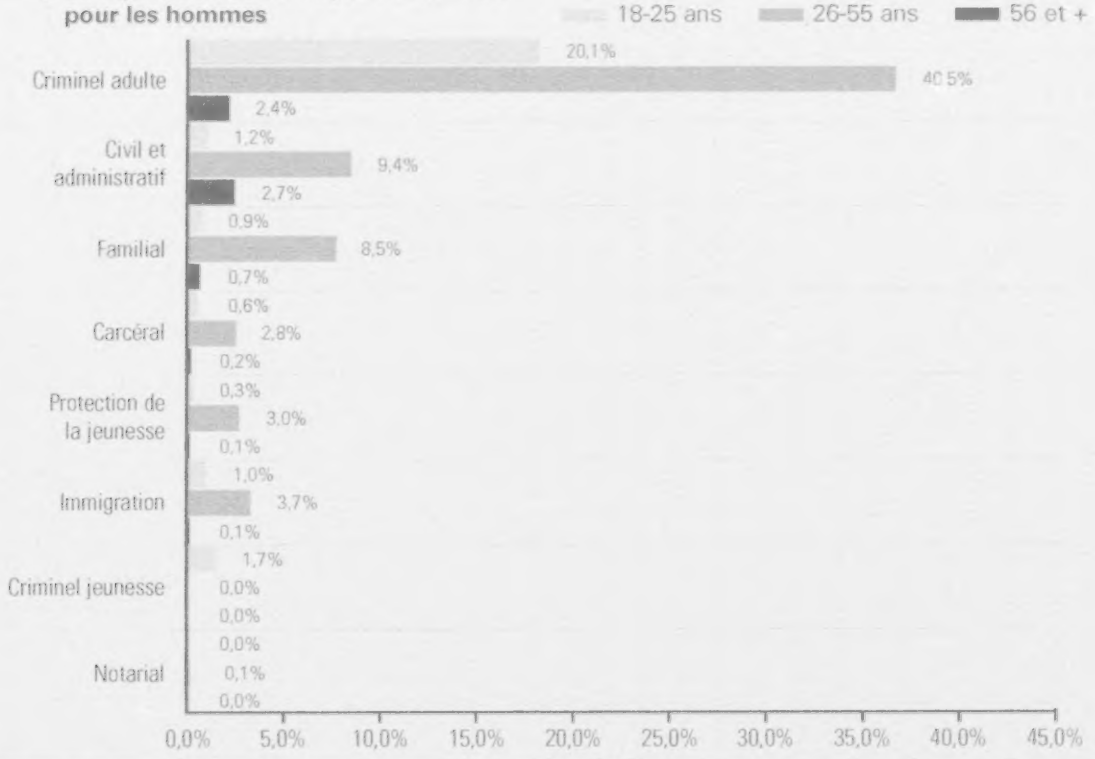
2. La répartition selon le sexe et la matière



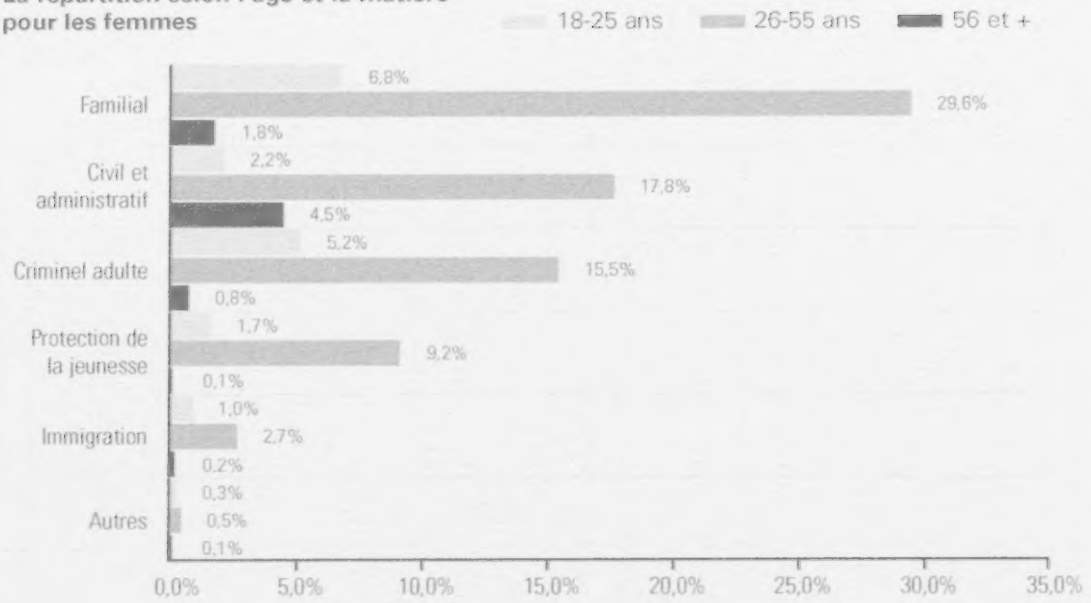
3. La répartition selon l'âge et la matière



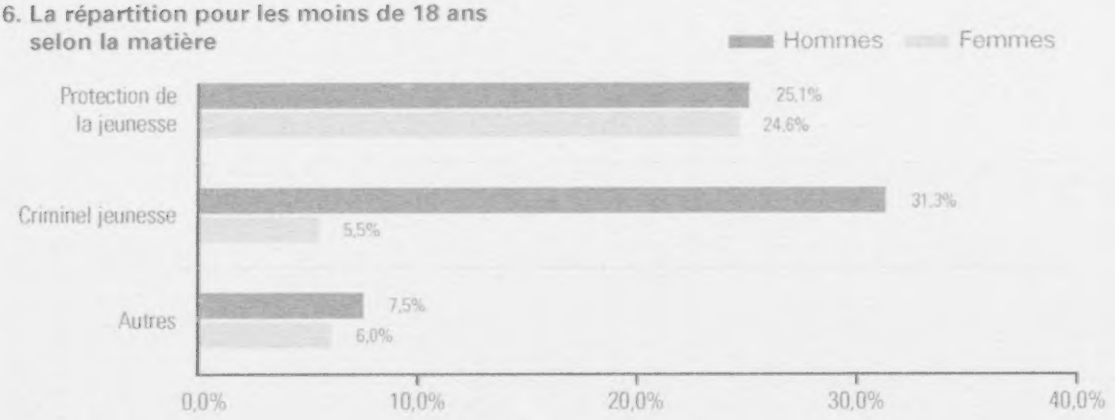
4. La répartition selon l'âge et la matière pour les hommes



4. La répartition selon l'âge et la matière pour les femmes



6. La répartition pour les moins de 18 ans selon la matière



13. **Les** ressources

13.1 Les ressources humaines

La Commission nomme et rémunère les employés nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Au 31 mars 2009, la Commission comptait 53 personnes à son emploi.

La situation du réseau au 31 mars 2009 était la suivante : l'aide juridique avait des bureaux dans 97 villes du Québec, comprenant 119 unités, dont 92 bureaux ouverts à plein temps et 27 bureaux ouverts à temps partiel. La liste des bureaux se retrouve à l'annexe 5 du présent rapport.

Les effectifs budgétisés du réseau de l'aide juridique étaient de 360 avocats salariés et de 488,9 autres professionnels et employés de soutien, pour un total de 848,9 employés à temps complet. De plus, 15 stagiaires du programme du Barreau étaient à l'emploi dans les divers centres régionaux.

Au 31 mars 2009, le réseau comprenait 191 avocates et 169 avocats; 17% des avocats du réseau avaient moins de 35 ans.

L'expérience moyenne des avocats salariés du réseau, en excluant les remplaçants, est d'environ 21,2 années d'inscription au Tableau de l'Ordre au 31 mars 2009.

AVOCATS, AUTRES PROFESSIONNELS, EMPLOYÉS DE SOUTIEN ET STAGIAIRES ÉQUIVALENTS TEMPS COMPLET (E.T.C.) RÉMUNÉRÉS POUR L'EXERCICE 2008-2009

RÉGIONS	AVOCATS	AUTRES PROFESSIONNELS ET EMPLOYÉS DE SOUTIEN	STAGIAIRES	TOTAL
COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES	10,9	39,6	-	50,5
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	13,8	17,0	0,5	31,3
BAS ST-LAURENT – GASPÉSIE	18,6	28,3	1,7	48,6
CÔTE-NORD	9,5	13,4	-	22,9
ESTRIE	25,5	33,3	0,7	59,5
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	26,4	33,8	1,5	61,7
MAURICIE – BOIS-FRANCS	20,7	26,0	0,5	47,2
MONTRÉAL	103,0	124,0	5,6	232,6
OUTAOUAIS	26,0	34,4	0,5	60,9
QUÉBEC	38,0	47,0	2,0	87,0
RIVE-SUD	41,3	46,5	1,5	89,3
SAGUENAY – LAC ST-JEAN	14,7	20,1	-	34,8
	348,4	**463,4**	**14,5**	**826,3** [1]
EFFECTIFS BUDGÉTISÉS 2008-2009	**360,0**	**488,9**	**15,0**	**863,9**

[1] Excluant le personnel du Service de garde téléphonique

13.2 Les ressources financières

Pour l'exercice 2008-2009, les subventions de base accordées à la Commission s'élèvent à 126 331 399 $. Les subventions pour les mégaprocès et dossiers spéciaux se chiffrent à 4 227 922 $ et les revenus autonomes à 2 796 413 $. Les dépenses totales pour l'exercice 2008-2009 s'élèvent à 135 008 121 $, incluant des dépenses de 98 035 $ financées par la réserve générale.

Globalement, la Commission a réalisé une insuffisance des produits sur les charges de 1 652 387 $. Cette insuffisance aurait pu être plus importante, n'eût été d'un élément favorable de 3 316 777 $ lié à la réduction de l'estimation du solde des comptes à payer et frais courus aux avocats de la pratique privée (voir note 8 des états financiers consolidés). Au 31 mars 2009, la Commission des services juridiques présentait une réserve générale se situant à 8 779 887 $.

La Commission exclut de la réserve générale les sommes réservées pour pourvoir aux fluctuations des charges et débours de la pratique privée et des vacances courues (actif net affecté d'origine interne), afin de mieux informer le lecteur sur la disponibilité de ses ressources. Ainsi, au 31 mars 2009, l'actif net du fonds d'administration comprend un excédent de 8 494 425 $ des octrois à recevoir consentis en 2006 par le gouvernement du Québec pour permettre à la Commission d'adopter la comptabilité d'exercice à l'égard des charges et débours de la pratique privée et des vacances du personnel, sur les charges courues correspondantes. Cet excédent est disponible à la seule fin de pourvoir aux variations d'estimations de ces sommes. Par conséquent, cet actif net ne peut servir à financer des opérations de la Commission nécessitant des sorties de fonds.

13.3 Les états financiers consolidés au 31 mars 2009

HAREL DROUIN - *PKF*

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RAPPORT FINANCIER CONSOLIDÉ

AU 31 MARS 2009

HAREL DROUIN-PKF, S.E.N.C.R.L.
COMPTABLES AGRÉÉS

Membre du réseau
PKF International

215, rue Saint-Jacques, bureau 1200, Montréal (Québec) Canada H2Y 1M6
Téléphone : 514 845-9253 Télécopieur : 514 845-3659 info@hd-pkf.ca

www.hd-pkf.ca

HAREL DROUIN - PKF

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RAPPORT FINANCIER CONSOLIDÉ
AU 31 MARS 2009

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS 1

ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS

Fonds d'administration

Résultats 2

Évolution des actifs nets 3

Résultats et évolution des soldes de fonds de responsabilité professionnelle et d'incendie et vol 4

Bilan 5

Flux de trésorerie 6

Notes afférentes aux états financiers 7 - 17

Renseignements complémentaires

Annexe A - Charges opérations 18

Annexe B - Charges partique privée (article 52) 19

Annexe C - Autres produits 20

HAREL DROUIN-PKF, S.E.N.C.R.L.
COMPTABLES AGRÉÉS

Membre du réseau PKF International

215, rue Saint-Jacques, bureau 1200, Montréal (Québec) Canada H2Y 1M6
Téléphone : 514 849-9252 Télécopieur : 514 845-2859 info@hd-pkf.ca

www.hd-pkf.ca

HAREL DROUIN - PKF

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS

Aux administrateurs de
COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

Nous avons vérifié le bilan consolidé de la **COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES** au 31 mars 2009 et les états consolidés des résultats et de l'évolution des actifs nets du fonds d'administration, des flux de trésorerie ainsi que l'état des résultats et de l'évolution des soldes de fonds de responsabilité professionnelle et d'incendie et vol de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Commission. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états finanicers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Commission au 31 mars 2009 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exitences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), nous déclarons qu'à notre avis, compte tenu de l'application rétroactive du changement de référentiel comptable expliqué à la note 3 afférente aux états financiers, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Harel Drouin - PKF

Montréal, le 27 mai 2009

[1] CA auditeur, permis n° 12424

HAREL DROUIN-PKF, S.E.N.C.R.L.
COMPTABLES AGRÉÉS

Membre du réseau PKF international
215, rue Saint-Jacques, bureau 1200, Montréal (Québec) Canada H2Y 1M6
Téléphone : 514 845-9053 Télécopieur : 514 845-3852 info@hd-pkf.ca
www.hd-pkf.ca

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

FONDS D'ADMINISTRATION
RÉSULTATS CONSOLIDÉS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2009

	Budget	Réel		Réel			
		Opérations		Pratique privée (article 52 et dossiers spéciaux fédéraux)		Total	
	2009	2009	2008 (retraités)	2009	2008	2009	2008 (retraités)
PRODUITS							
Octrois du gouvernement du Québec							
Réguliers	126 636 400 $	79 865 199 $	79 000 000 $	44 771 200 $	44 771 200 $	124 636 399 $	123 771 200 $
Réguliers - méga-procès	-	-	-	2 042 379	3 015 843	2 042 379	3 015 843
Droits de greffe	2 195 000	985 844	1 436 443	709 156	758 557	1 695 000	2 195 000
Dossiers spéciaux fédéraux	-	193 532	-	1 992 011	-	2 185 543	-
	128 831 400	81 044 575	80 436 443	49 514 746	48 545 600	130 559 321	128 982 043
CHARGES (Annexes A et B)	137 091 086	83 828 032	81 923 521	51 180 089	45 603 168	135 008 121	127 526 689
	(8 259 686)	(2 783 457)	(1 487 078)	(1 665 343)	2 942 432	(4 448 800)	1 455 354
AUTRES PRODUITS (Annexe C)	2 500 000	2 090 845	3 934 749	705 568	605 917	2 796 413	4 540 666
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS SUR LES CHARGES	(5 759 686) $	(692 612) $	2 447 671 $	(959 775) $	3 548 349 $	(1 652 387) $	5 996 020 $

Les renseignements complémentaires font partie intégrante des états financiers consolidés.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

FONDS D'ADMINISTRATION
ÉVOLUTION DES ACTIFS NETS CONSOLIDÉS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2009

	2009				2008
	Réserve générale	Actif net investi en immobilisations corporelles	Actif net affecté d'origine interne (Note 12)	Total	Total
					(retraités)
SOLDE AU DÉBUT DÉJÀ ÉTABLI	14 921 662 $	1 405 397 $	4 644 084 $	20 971 143 $	16 890 770 $
Redressements applicables aux exercices antérieurs (note 14)	133 689	-	562 493	696 182	-
SOLDE AU DÉBUT REDRESSÉ	15 055 351	1 405 397	5 206 577	21 667 325	16 890 770
OPÉRATIONS					
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	297 986	(961 669)	(28 929)	(692 612)	2 447 671
Investissements nets en immobilisations :					
À même les opérations de l'exercice	(511 031)	511 031	-	-	-
Versements sur la dette à long terme et les contrats de location-acquisition :					
À même les opérations de l'exercice	(361 786)	361 786	-	-	-
Virements aux Fonds de responsabilité professionnelle et d'incendie et vol	(1 500 000)	-	-	(1 500 000)	(1 250 000)
Virements de l'excédent des produits sur les charges des Fonds de responsabilité professionnelle et d'incendie et vol	75 919	-	-	75 919	30 535
	(1 998 912)	(88 852)	(28 929)	(2 116 693)	1 228 206
PRATIQUE PRIVÉE					
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	(4 276 552)	-	3 316 777	(959 775)	3 548 349
SOLDE À LA FIN	8 779 887 $	1 316 545 $	8 494 425 $	18 590 857 $	21 667 325 $

3

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RÉSULTATS ET ÉVOLUTION DES SOLDES DE FONDS CONSOLIDÉS DE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE ET D'INCENDIE ET VOL
EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2009

	2009			2008
	Fonds responsabilité professionnelle	Fonds incendie et vol	Total	Total
PRODUITS				
Intérêts créditeurs	89 017 $	37 504 $	126 521 $	124 574 $
CHARGES				
Honoraires professionnels et autres charges	50 602	-	50 602	94 039
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	38 415	37 504	75 919	30 535
SOLDE DES FONDS AU DÉBUT	2 500 000	1 000 000	3 500 000	2 250 000
Virement de l'excédent de l'exercice à la réserve générale du fonds d'administration	(38 415)	(37 504)	(75 919)	(30 535)
Virement de la réserve générale du fonds d'administration	1 000 000	500 000	1 500 000	1 250 000
SOLDE À LA FIN	3 500 000 $	1 500 000 $	5 000 000 $	3 500 000 $

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

BILAN CONSOLIDÉ
AU 31 MARS 2009

	Fonds d'administration	Fonds responsabilité professionnelle	Fonds incendie et vol	2009	2008 (retraités)
	ACTIF				
ACTIF À COURT TERME					
Encaisse (Note 4)	13 918 582 $	2 $	2 $	13 918 586 $	17 869 940 $
Fonds en fidéicommis (Note 4)	383 457	-	-	383 457	329 854
Débiteurs (Note 5)	43 702 405	26 061 $	11 169 $	43 739 635	44 715 650
Frais payés d'avance	673 120	-	-	673 120	546 590
Avances sur traitements différés	146 185	-	-	146 185	234 066
Placements temporaires (Note 6)	-	3 500 000	1 500 000	5 000 000	3 500 000
	58 823 749	3 526 063	1 511 171	63 860 983	67 196 100
IMMOBILISATIONS CORPORELLES (Note 7)	2 789 269	-	-	2 789 269	2 807 190
	61 613 018 $	3 526 063 $	1 511 171 $	66 650 252 $	70 003 290 $
	PASSIF				
PASSIF À COURT TERME					
Créditeurs (Note 8)	41 116 078 $	26 063 $	11 171 $	41 153 312 $	42 866 394 $
Traitements différés	19 077	-	-	19 077	172 630
Produits perçus par anticipation (Note 9)	414 282	-	-	414 282	395 148
Portion à court terme de la dette à long terme (Note 10)	388 348	-	-	388 348	302 043
	41 937 785	26 063	11 171	41 975 019	43 736 215
OCTROIS SPÉCIAUX REPORTÉS AFFÉRENTS AUX IMMOBILISATIONS CORPORELLES	-	-	-	-	83 006
DETTE À LONG TERME (Note 10)	1 084 376	-	-	1 084 376	1 016 744
	43 022 161	26 063	11 171	43 059 395	44 835 965
	AVOIR				
ACTIFS NETS (Notes 11, 12 et 13)	18 590 857	3 500 000	1 500 000	23 590 857	25 167 325
	61 613 018 $	3 526 063 $	1 511 171 $	66 650 252 $	70 003 290 $

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

_____, administrateur

_____, administrateur

FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2009

	2009	2008 (retraités)
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges		
Opérations	(692 612) $	2 447 671 $
Pratique privée	(959 775)	3 548 349
Fonds d'assurance responsabilité professionnelle et d'incendie et vol	75 919	30 535
	(1 576 468)	6 026 555
Amortissement - immobilisations corporelles	1 044 775	1 134 752
Amortissement - octrois spéciaux reportés afférents aux immobilisations corporelles	(83 006)	(287 742)
Gain sur disposition d'immobilisations corporelles	(100)	(9 356)
Variations d'éléments du fonds de roulement (Note 15)		
Opérations	885 504	5 531 458
Pratique privée	(1 795 639)	(5 893 756)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	(1 524 934)	6 501 911
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Dette à long terme	515 723	400 800
Versements sur la dette à long terme	(361 786)	(337 899)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	153 937	62 901
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Fonds en fidéicommis	(53 603)	166 534
Acquisition de placements temporaires	(1 500 000)	(1 250 000)
Acquisition d'immobilisations corporelles	(1 026 854)	(933 399)
Cession d'immobilisations corporelles	100	9 805
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(2 580 357)	(2 007 060)
VARIATION NETTE DE L'ENCAISSE	(3 951 354)	4 557 752
ENCAISSE AU DÉBUT	17 869 940	13 312 188
ENCAISSE À LA FIN	13 918 586 $	17 869 940 $

L'encaisse exclut les fonds détenus en fidéicommis.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2009

1. IDENTIFICATION ET SECTEUR D'ACTIVITÉ

La Commission des services juridiques est constituée en vertu de la Loi sur l'aide juridique au Québec et offre des services d'avocats et de notaires aux personnes économiquement défavorisées.

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

a) Présentation des états financiers

Les états financiers sont dressés selon les recommandations du Manuel du secteur public de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA). L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier.

b) Principes de consolidation

Les états financiers consolidés comprennent les comptes de la Commission des services juridiques et des centres régionaux suivants contrôlés par la Commission :

- Centre communautaire juridique de Montréal (incluant Services juridiques communautaires de Pointe Saint-Charles et Petite Bourgogne inc.);
- Centre communautaire juridique des Laurentides-Lanaudière;
- Centre communautaire juridique de la Rive-Sud;
- Centre communautaire juridique de Québec;
- Centre communautaire juridique de l'Outaouais (incluant la Clinique juridique populaire de Hull inc.);
- Centre communautaire juridique de l'Estrie;
- Centre communautaire juridique du Saguenay - Lac-Saint-Jean;
- Centre communautaire juridique de la Mauricie - Bois-Francs;
- Centre communautaire juridique du Bas-Saint-Laurent - Gaspésie;
- Centre communautaire juridique de la Côte-Nord;
- Centre communautaire juridique de l'Abitibi-Témiscamingue.

c) Fonds de responsabilité professionnelle

Ce fonds a pour objectif le paiement des règlements de poursuites en responsabilité contre les avocats du réseau et les commissaires de la Commission.

d) Fonds incendie et vol

Ce fonds a pour objectif de défrayer les coûts reliés à des incendies ou des vols dans les locaux du réseau.

e) Actif net non affecté - réserve générale

La réserve générale constituée par la direction de la Commission sert à assumer les obligations et engagements de la Commission.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2009

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

f) Estimations comptables

Pour dresser les états financiers, la direction de la Commission doit faire des estimations et établir des hypothèses qui ont une incidence sur les montants présentés à titre d'éléments d'actif et de passif, la présentation des éventualités à la date des états financiers ainsi que sur les montants présentés à titre de produits et charges au cours de l'exercice. Les principaux éléments faisant l'objet d'estimations sont les provisions pour honoraires courus de la pratique privée et les éventualités. Les résultats réels pourraient être différents de ces estimations.

g) Constatation des octrois réguliers et spéciaux

Les produits provenant des octrois réguliers et spéciaux sont comptabilisés aux produits dans l'exercice financier au cours duquel surviennent les charges qui leur donnent lieu, dans la mesure où les crédits sont autorisés, que l'organisme satisfait aux critères d'admissibilité, et qu'il est possible de faire une estimation raisonnable des montants en cause. Les montants constatés reposent sur les meilleures informations disponibles et son ajustés en fonction des nouvelles informations obtenues avant l'achèvement des états financiers. Ces dispositions s'appliquent aux octrois reçus, tant aux fins des dépenses de fonctionnement qu'aux fins des dépenses en immobilisations.

h) Charges de la Pratique privée (article 52)

Les honoraires, les débours et les intérêts payés à la pratique privée (article 52) sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice, et les produits sont comptabilisés selon les montants autorisés par le gouvernement du Québec.

i) Volet contributif

Les produits relatifs aux frais administratifs et les autres contributions des bénéficiaires sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

j) Mémoires de frais et remboursements des coûts de l'aide juridique

Les produits de mémoire de frais et les remboursements des coûts de l'aide juridique sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité de caisse en raison de l'incertitude entourant leur recouvrement.

k) Placements temporaires

Les placements temporaires sont comptabilisés au moindre du coût et de leur juste valeur.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2009

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

l) Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont inscrites au coût et sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire selon les périodes suivantes :

Matériel informatique et bureautique	3 ans
Mobilier et matériel de bureau	5 ans
Améliorations locatives	Durée restante des baux, maximum 10 ans

m) Virements de fonds

Les résolutions de la Commission prévoient que la réserve du fonds incendie et vol doit être de 1 500 000 $ (1 000 000 $ en 2008) et celle du fonds de responsabilité professionnelle de 3 500 000 $ (2 500 000 $ en 2008). Ainsi, tout excédent ou insuffisance des produits sur les charges doit être viré au (du) fonds d'administration.

n) Avantages sociaux futurs

Les employés de la Commission et des centres régionaux bénéficient de l'un des régimes de retraite à prestations déterminées suivants, administrés par la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) :

- Le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP);
- Le régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE);
- Le régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS).

Il incombe au gouvernement du Québec de pourvoir au paiement d'une portion ou de l'ensemble des prestations de ces régimes de retraite interentreprises.

La Commission comptabilise la charge relative à ces régimes de retraite selon les montants de contributions exigibles, lesquels totalisent 3 094 306 $ pour l'exercice (2 892 802 $ pour l'exercice précédent).

o) Comptabilité par fonds

Le modèle d'information des états financiers compris dans les recommandations du secteur public est élaboré pour les gouvernements. Ce modèle combine les soldes des fonds de manière à résumer l'information présentée aux utilisateurs pour leur permettre de saisir rapidement les mesures générales que constituent la situation financière et le résultat des activités.

La Commission a choisi de conserver la présentation actuelle des états financiers plutôt que d'utiliser le modèle de présentation des états financiers du gouvernement. Le fait de présenter les résultats et l'évolution des soldes de fonds du Fonds d'administration distinctement de ceux des Fonds responsabilité professionnelle et d'incendie et vol s'écarte du modèle d'information compris dans les recommandations du secteur public. Pour l'exercice, le résultat combiné des activités de la Commission est une insuffisance des produits sur les charges de 1 576 468 $ (un excédent des produits sur les charges de 6 026 555 $ en 2008).

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2009

3. MODIFICATIONS DE CONVENTIONS COMPTABLES

Dans le but d'assurer une meilleure cohérence dans la présentation de l'information financière, le gouvernement du Québec a demandé à tous les organismes inclus dans son périmètre comptable et pouvant utiliser le Manuel de l'ICCA du secteur public, de l'utiliser pour les exercices financiers ouverts à compter du 1er janvier 2008. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier. Par conséquent, la Commission a adopté ces recommandations à titre de référentiel comptable pour son exercice ouvert le 1er avril 2008.

Les principales modifications ayant trait à la première application des recommandations du secteur public concernent la comptabilisation des instruments financiers.

Au cours de l'exercice, la Commission a adopté les conventions comptables du gouvernement concernant la comptabilisation des instruments financiers jusqu'à ce que des recommandations élargies soient adoptées dans le *Manuel de comptabilité de l'ICCA pour le secteur public*. Lors de l'exercice précédent, la Commission avait adopté les nouvelles recommandations du *Manuel de l'ICCA - Comptabilité* portant sur les instruments financiers. L'application rétroactive des changements de conventions comptables portant sur les instruments financiers a eu comme incidence le reclassement d'un montant de 12 418 $ des intérêts courus sur les placements temporaires dans les débiteurs, plutôt qu'en augmentation de la valeur comptable de ces placements, ainsi que la réduction des exigences en matière d'informations à fournir.

Conformément aux recommandations du secteur public, les données budgétaires du présent exercice ont été intégrées à l'état des résultats et aux tableaux présentés dans les renseignements complémentaires.

À l'exception du reclassement des intérêts courus sur les placements temporaires discutés précédemment, aucun retraitement des états financiers de l'exercice antérieur n'a été nécessaire suite à la première application des normes comptables du secteur public.

4. RESTRICTIONS SUR L'ENCAISSE ET LES FONDS EN FIDÉICOMMIS

Certains employés des centres communautaires juridiques se sont prévalus d'une clause de la convention collective leur permettant de faire retenir à la source des sommes d'argent en prévision d'un congé sabbatique à traitement différé. Les fonds en fidéicommis sont déposés à cette fin.

L'encaisse comprend également 208 757 $ (162 773 $ en 2008) déposés à cette fin.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2009

5. DÉBITEURS

	2009	2008 (retraités)
Intérêts courus	56 852 $	33 675 $
Avances au fonds de responsabilité professionnelle	26 063	8 881
Avances au fonds incendie et vol	11 171	3 558
Octrois du gouvernement du Québec		
Traitements et vacances courus	5 806 591	5 806 591
Pratique privée	35 131 000	35 131 000
Pratique privée - Méga-procès	1 677 330	3 015 843
Dossiers spéciaux fédéraux	212 392	-
Autres	818 236	716 102
	43 739 635 $	44 715 650 $

6. PLACEMENTS TEMPORAIRES

	2009	2008
Fonds de responsabilité professionnelle		
Certificats de dépôt au taux de 2,14 % (3,70 % en 2008) échéant en mai 2009	3 500 000 $	2 500 000 $
Fonds incendie et vol		
Certificats de dépôt au taux de 2,14 % (3,70 % en 2008) échéant en mai 2009	1 500 000 $	1 000 000 $

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2009

7. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

			2009	2008
	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ	VALEUR NETTE	VALEUR NETTE
Matériel informatique et bureautique	4 176 918 $	3 465 672 $	711 246 $	769 527 $
Mobilier et matériel de bureau	1 876 655	1 364 947	511 708	584 403
Améliorations locatives	2 313 512	931 771	1 381 741	1 189 533
	8 367 085	5 762 390	2 604 695	2 543 463
Immobilisations acquises en vertu de contrats de location-acquisition				
Mobilier et matériel de bureau	514 454	334 476	179 978	248 113
Matériel informatique et bureautique	203 598	199 002	4 596	15 614
	718 052	533 478	184 574	263 727
	9 085 137 $	6 295 868 $	2 789 269 $	2 807 190 $

8. CRÉDITEURS

	2009	2008
Comptes fournisseurs et frais courus	1 172 958 $	1 255 378 $
Comptes à payer et frais courus d'avocats de la pratique privée		
opérations régulières	25 265 730	28 582 507
méga-procès et dossiers spéciaux fédéraux	1 054 737	562 493
Avances du fonds d'administration, sans intérêts	37 234	12 439
Salaires et retenues à la source	4 879 119	3 641 767
Vacances courues	7 177 436	7 148 507
Droits de greffe		
Opérations	856 942	904 746
Pratique privée	709 156	758 557
	41 153 312 $	42 866 394 $

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2009

9. PRODUITS PERÇUS PAR ANTICIPATION

	2009	2008
Avantage incitatif de location	127 079 $	133 788 $
Volet contributif - permanence	127 464	53 795
Volet contributif - pratique privée	159 739	207 565
	414 282 $	395 148 $

10. DETTE À LONG TERME

	2009	2008
Emprunts de la Société immobilière du Québec pour l'acquisition d'améliorations locatives, à des taux variant de 4,2 % à 5,0 %, échéant de 2010 à 2017	1 272 807 $	1 042 530 $
Obligations découlant de contrats de location-acquisition échéant de 2010 à 2014	199 917	276 257
	1 472 724	1 318 787
Portion à court terme	388 348	302 043
	1 084 376 $	1 016 744 $

Les remboursements en capital de la dette à long terme à effectuer durant les cinq prochains exercices sont les suivants :

2010	322 549 $
2011	269 763
2012	232 240
2013	213 838
2014	97 617

Les paiements exigibles et le solde des obligations sont les suivants :

2010	83 247 $
2011	70 533
2012	48 635
2013	26 381
2014	1 768
	230 564
Montant représentant les intérêts à des taux variant de 5,65 % à 14,77 %	30 647
Solde des obligations	199 917 $

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2009

11. ACTIFS NETS

	2009	2008 (retraités)
Les actifs nets de la Commission sont constitués comme suit :		
Fonds d'administration		
Actif net investi en immobilisations corporelles	1 316 545 $	1 405 397 $
Actif net affecté d'origine interne	8 494 425	5 206 577
Actif net non affecté - Réserve générale	8 779 887	15 055 351
	18 590 857	21 667 325
Fonds de responsabilité professionnelle - solde de fonds	3 500 000	2 500 000
Fonds incendie et vol - solde de fonds	1 500 000	1 000 000
	23 590 857 $	25 167 325 $

12. ACTIF NET AFFECTÉ D'ORIGINE INTERNE

L'actif net d'origine interne du fonds d'administration correspond à un excédent de 8 494 425 $ (5 206 577 $ en 2008) des octrois à recevoir consentis par le gouvernement du Québec pour permettre à la Commission d'adopter la comptabilité d'exercice à l'égard des charges et débours de la pratique privée et des vacances du personnel, sur les charges courues correspondantes. Cet excédent est disponible à seule fin de pourvoir aux variations d'estimations de ces charges courues. Par conséquent, cet actif net ne peut servir à financer des opérations de la Commission nécessitant des sorties de fonds.

13. ACTIF NET NON AFFECTÉ - RÉSERVE GÉNÉRALE

L'excédent des produits sur les charges de l'exercice comprend un montant de 128 902 $ (531 697 $ en 2008) représentant l'excédent des octrois du gouvernement du Québec pour les droits de greffe sur la facturation de ces droits.

Les montants constatés aux charges d'opération de l'exercice et les montants investis en immobilisations corporelles de l'exercice comprennent les sommes suivantes utilisées à même le solde d'ouverture de la réserve générale, sur résolution de la direction.

	2009	2008
Travaux sur l'équité salariale		
Services professionnels	20 452 $	42 979 $
Frais de déplacement	73 139	38 523
Autres charges	4 444	429
Montants constatés aux charges d'opération de l'exercice	98 035	81 931
Montants investis en immobilisations corporelles	-	1 830
	98 035 $	83 761 $

14. REDRESSEMENTS APPLICABLES AUX EXERCICES ANTÉRIEURS

a) La Commission a procédé à un reclassement des soldes d'ouverture de 562 493 $ de la réserve générale vers son actif net affecté d'origine interne. Ce reclassement vise à mieux refléter l'actif net lié à l'excédent des octrois à recevoir du gouvernement du Québec sur les comptes à payer et frais courus de la pratique privée correspondant.

b) D'autre part, la Commission a omis d'inscrire, dans ses états financiers de l'exercice précédent, un produit de 696 182 $ relativement à des excédents financiers remboursables d'un contrat d'assurance-groupe. Conséquemment, les états financiers de l'exercice précédent ont été retraités. Les autres produits à l'état des résultats du fonds d'administration ont été augmentés de 696 182 $. À l'état de l'évolution des actifs nets du fonds d'administration, l'excédent des produits sur les charges de la section opérations a été majoré de 696 182 $, de même que le solde des actifs nets de la fin. Au bilan, les débiteurs ainsi que le solde des actifs nets ont été haussés du même montant. À l'état des flux de trésorerie, l'excédent des produits sur les charges des opérations de même que la variation d'éléments du fonds de roulement ont été redressés.

15. INFORMATIONS SUR LES FLUX DE TRÉSORERIE

Les variations d'éléments du fonds de roulement se détaillent comme suit :

	2009	2008 (retraités)
Opérations		
Débiteurs	(150 106) $	4 741 727 $
Frais payés d'avance	(126 530)	(49 809)
Avances sur traitements différés	87 881	(31 702)
Créditeurs	1 160 852	959 022
Traitements différés	(153 553)	(39 592)
Produits perçus par anticipation	66 960	(48 188)
	885 504 $	5 531 458 $
Pratique privée		
Débiteurs	1 126 121 $	(3 015 843) $
Créditeurs	(2 873 934)	(2 898 729)
Produits perçus par anticipation	(47 826)	20 816
	(1 795 639) $	(5 893 756) $

Les flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement incluent des intérêts versés de 80 185 $ (64 789 $ en 2008).

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2009

16. ENGAGEMENTS

Contrats de location

La Commission et les centres communautaires juridiques se sont engagés, en vertu de contrats de location, à verser une somme de 18 555 342 $ pour des locaux et du matériel. Les paiements minimaux exigibles pour les cinq prochains exercices sont les suivants :

	Locaux	Matériel
2010	5 638 403 $	117 032 $
2011	4 002 166 $	79 353 $
2012	3 007 447 $	60 554 $
2013	2 742 718 $	45 382 $
2014	2 113 906 $	19 614 $

17. ÉVENTUALITÉS

a) Certains centres communautaires juridiques et la Commission font l'objet de poursuites pour des montants importants. Concernant ces poursuites, s'il y avait pour la Commission obligation d'acquitter des réclamations dont il n'est pas possible présentement d'estimer le montant, la perte qui en résulterait serait comptabilisée comme charge de l'exercice. Ce montant concerne des poursuites professionnelles pour lesquelles un fonds de responsabilité professionnelle est prévu aux états financiers.

Actuellement, le fonds de responsabilité professionnelle présente une réserve de 3 500 000 $. En raison des risques de poursuite, une insuffisance possible du fonds persiste. Cependant, la direction estime qu'il est probable que ces charges soient financées à même des octrois gouvernementaux additionnels.

b) À la fin de l'exercice, des négociations sont en cours concernant le dossier d'équité salariale ainsi que la convention collective des avocats, échue depuis le 31 mars 2007. En ce qui concerne l'équité salariale, il est présentement impossible de déterminer le montant qui serait payé rétroactivement. Les charges reliées à ces éléments seront comptabilisées lorsqu'elles seront connues.

En ce qui concerne la convention collective échue des avocats, une provision de 2 % de la masse salariale, fondée sur le règlement des dernières conventions collectives, est constatée aux états financiers. Tout règlement inférieur ou supérieur à ce montant sera constaté lorsque connu.

La direction estime qu'il est probable que ces charges soient financées à même des octrois gouvernementaux additionnels.

c) Au cours d'un exercice antérieur, des griefs de reclassification de poste de travail et de relativité salariale des employés de soutien ont été déposés. Il est présentement impossible de prévoir l'issue de ces griefs et les montants, le cas échéant, qui pourraient être payés. Les charges reliées à ces éléments seront comptabilisées lorsqu'elles seront connues.

La direction estime que ces charges seraient financées à même des octrois gouvernementaux additionnels.

17. ÉVENTUALITÉS (SUITE)

d) Le Barreau du Québec a déposé des demandes d'arbitrage de mésententes d'intérêt général concernant les tarifs des avocats de la pratique privée appliqués depuis le 1er janvier 2008.

Il est présentement impossible de déterminer l'issue de ces litiges ni les montants que la Commission serait susceptible de devoir verser advenant une décision défavorable.

La direction estime qu'il est probable que les charges additionnelles susceptibles d'être engagées seraient financées par des octrois gouvernementaux additionnels.

18. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Au cours de l'exercice, la Commission a effectué les opérations suivantes avec des sociétés contrôlées par le gouvernement du Québec. Elle a comptabilisé une charge de loyer et d'intérêts de 5 408 715 $ (5 033 751 $ en 2008) payable à la Société immobilière du Québec et des droits de greffe payables au ministre de la Justice du Québec pour 1 410 043 $ (1 485 948 $ en 2008), ainsi que diverses charges d'opération totalisant 447 371 $ (398 138 $ en 2008) à d'autres sociétés et organismes du gouvernement du Québec. Un solde de 1 566 098 $ (1 663 303 $ en 2008) relativement aux droits de greffe est payable au 31 mars 2009 et apparaît à la note 8.

De plus, la Commission a perçu au cours de l'exercice des octrois du gouvernement du Québec totalisant 81 560 199 $ (81 195 000 $ en 2008) pour les opérations et droits de greffe, 44 771 200 $ (44 771 200 $ en 2008) pour la pratique privée et 2 042 379 $ (3 015 843 $ en 2008) pour le recouvrement de charges liées à des méga-procès.

Les soldes à recevoir relativement à ces opérations apparaissent à la note 5.

Ces opérations sont mesurées à leur valeur d'échange qui est la valeur de la contrepartie convenue entre les parties.

19. CHIFFRES COMPARATIFS

Aux fins de comparaison, certains chiffres des états financiers consolidés de l'exercice précédent ont fait l'objet d'une nouvelle classification.

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2009

	Budget[1] 2009	Réel 2009	Réel 2008
ANNEXE A - CHARGES OPÉRATIONS			
Administration			
Charges locatives, taxes et permis	6 514 778 $	6 400 022 $	6 092 636 $
Frais de déplacement	1 307 875	1 141 291	1 057 698
Amortissement - immobilisations corporelles	-	1 044 775	1 134 752
Services professionnels	746 369	567 400	562 267
Télécommunications	792 297	753 810	763 180
Fournitures de bureau	607 400	610 025	593 991
Cotisations professionnelles	538 044	538 848	514 752
Bibliothèque	459 800	466 647	455 102
Entretien et réparations	634 995	479 233	425 221
Formation professionnelle	484 800	393 573	415 774
Frais postaux	355 550	337 913	334 540
Autres frais administratifs	337 000	375 746	328 827
Ameublement et matériel de bureau	400 435	388 734	407 179
Réunion des administrateurs	120 620	110 564	105 404
Intérêts sur la dette à long terme	65 084	80 185	64 789
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles		-	449
Information	530 000	46 612	22 296
Électricité	3 300	3 434	2 801
	13 898 347	13 738 812	13 281 658
Traitements et charges sociales			
Avocats	44 809 833	43 259 579	42 699 404
Autres	24 122 156	23 196 461	22 344 732
	68 931 989	66 456 040	65 044 136
Débours judiciaires			
Volet gratuit			
Civils	3 647 350	3 143 006	3 071 113
Criminels	420 600	378 225	403 500
	4 067 950	3 521 231	3 474 613
Volet contributif			
Civils	4 800	93 659	103 814
Criminels	-	18 290	19 300
	4 800	111 949	123 114
	4 072 750	3 633 180	3 597 727
	86 903 086 $	83 828 032 $	81 923 521 $

1. Ces montants excluent les budgets en capital pour un total de 967 563 $ pour les acquisitions d'immobilisation et remboursement de la dette à long terme. Les budgets initiaux ne tiennent pas compte de la charge d'amortissement des immobilisations.

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2009

	Budget 2009	Réel 2009	Réel 2008
ANNEXE B - CHARGES PRATIQUE PRIVÉE (article 52)			
Volet gratuit			
Honoraires			
Civils		20 964 295 $	16 723 871 $
Criminels		22 310 319	21 091 167
Notaires		77 761	76 377
	49 200 000 $	43 352 375	37 891 415
Débours[1]			
Civils		4 078 513	4 047 158
Criminels		1 698 669	1 669 621
Notaires		40 345	6 641
	988 000 $	5 817 527	5 723 420
Autres frais		36 267	39 862
Intérêts		3 216	28 640
	-	39 483	68 502
	50 188 000	49 209 385	43 683 337
Volet contributif			
Honoraires			
Civils		1 315 804	1 108 419
Criminels		353 234	469 115
Notaires		5 159	3 396
	-	1 674 197	1 580 930
Débours[2]			
Civils		229 273	258 140
Criminels		66 437	80 656
Notaires		797	105
	-	296 507	338 901
	-	1 970 704	1 919 831
	50 188 000 $	51 180 089 $	45 603 168 $

1. Ce poste est constitué de débours judiciaires de 4 212 112 $ (4 247 170 $ en 2008) et d'autres débours de 1 605 415 $ (1 476 250 $ en 2008).

2. Ce poste est constitué de débours judiciaires de 237 164 $ (274 858 $ en 2008) et d'autres débours de 59 343 $ (64 042 $ en 2008).

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2009

	Budget 2009	Réel 2009	Réel 2008 (retraités)
ANNEXE C - AUTRES PRODUITS			
Opérations			
Volet contributif[a]		838 659 $	910 099 $
Mémoires de frais		27 705	29 317
Remboursements des coûts de l'aide juridique		565 903	527 382
Intérêts		476 987	944 509
Autres		98 485	16 386
Solde d'octroi - projets spéciaux fédéraux		-	513 327
Gain sur disposition d'immobilisations corporelles		100	9 805
Amortissement - octrois spéciaux reportés afférents aux immobilisations corporelles		83 006	287 742
Ristournes sur contrats d'assurance-groupe		-	696 182
	2 000 000 $	2 090 845 $	3 934 749 $
Pratique privée (article 52)			
Contributions des bénéficiaires	500 000 $	705 568 $	605 917 $
	2 500 000 $	2 796 413 $	4 540 666 $

a) Depuis le 1er janvier 1997, la Loi sur l'aide juridique prévoit l'admissibilité de certains bénéficiaires moyennant une contribution de leur part.

Volet contributif des opérations

Contributions des bénéficiaires	568 762 $	649 126 $
Frais administratifs	267 378	255 035
Intérêts	2 519	5 938
	838 659 $	910 099 $

14. Les orientations et les objectifs 2009-2010

La Commission des services juridiques a adopté en mars 2009 son Plan stratégique pour la période allant du 1er avril 2009 au 31 mars 2013. Les orientations et les objectifs de la Commission des services juridiques qui s'inscrivent dans le cadre général défini par ce Plan stratégique 2009-2013 sont présentés ci-dessous. S'y ajoutent les objectifs annuels complémentaires que l'on retrouve à la section B de la présente section.

Au cours du mois de mars 2009, la Commission des services juridiques a adopté son Plan d'action de développement durable 2009-2013 qui s'inscrit à l'intérieur du cadre de référence qui constitue la stratégie de développement durable 2008-2013. Le Plan d'action de développement durable est arrimé au troisième Plan stratégique de la Commission. Ces deux plans ont la même période de réalisation et certains de leurs objectifs sont interreliés.

Ces plans peuvent être consultés sur le site Internet de la Commission des services juridiques à l'adresse suivante : www.csj.qc.ca.

A) Les orientations et les objectifs découlant du Plan stratégique 2009-2013

Enjeu I : Confiance des citoyens dans le régime d'aide juridique

Orientation 1 : Informer les citoyens

Axe 1.1 Accès facile à l'information vulgarisée

Objectifs

1.1.1 Mettre à la disposition des clients de l'aide juridique et des citoyens une information pertinente répondant à leurs besoins

1.1.2 Favoriser la diffusion de l'information sur le régime d'aide juridique

Enjeu II : Un régime d'aide juridique accessible

Orientation 2 : Prendre des mesures pour faciliter l'accès aux services de l'aide juridique

Axe 2.1 Accès facilité à l'aide juridique

Objectifs

2.1.1 Promouvoir une meilleure accessibilité à l'aide juridique pour les aînés

Axe 2.2 Amélioration de l'utilisation du volet contributif

Objectifs

2.2.1 Promouvoir le volet contributif afin d'augmenter le nombre de requérants qui bénéficient des services de l'aide juridique

Enjeu III : Une organisation performante

Orientation 3 : Moderniser le cadre de gestion du réseau de l'aide juridique

Axe 3.1 Maintien et développement de l'expertise

Objectifs

3.1.1 Assurer le renouvellement du personnel pour répondre aux besoins de la clientèle

3.1.2 Favoriser le développement et le maintien des compétences des gestionnaires

Axe 3.2 Amélioration des relations avec les partenaires

Objectifs

3.2.1 Favoriser l'utilisation accrue des téléservices et du paiement direct par les avocats de la pratique privée et les notaires qui acceptent des mandats d'aide juridique

3.2.2 Gérer et mettre en application les tarifs des honoraires des avocats de la pratique privée et des notaires

Axe 3.3 Amélioration des relations entre les gestionnaires du réseau de l'aide juridique

Objectifs

3.3.1 Favoriser les rencontres et les communications entre les membres de la Commission des services juridiques, les membres des conseils d'administration et les directeurs généraux des centres régionaux d'aide juridique

Axe 3.4 Mesure des performances de l'organisation

Objectifs

3.4.1 Procurer aux gestionnaires des indicateurs de gestion révisés et intégrés

B) Les orientations et les objectifs annuels

1. Réviser le plan d'action de la Commission des services juridiques à l'égard des personnes handicapées

2. Répondre aux demandes gouvernementales fédérale et provinciale en regard du paiement des honoraires des avocats de la pratique privée dans le cadre de procédures exceptionnelles

3. Poursuivre et réaliser les travaux sur l'équité salariale

4. Poursuivre les travaux et renouveler les conventions collectives des avocats syndiqués du réseau de l'aide juridique

5. Préparer et mettre en application la Politique sur la sécurité de l'information

6. Diffuser sur le site Internet de la Commission des services juridiques les documents et les renseignements prévus à l'article 4 du *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels* adopté en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1)

7. Réviser le Plan de continuité des activités en situation de pandémie

8. Compléter l'implantation d'un logiciel de gestion du volet contributif et du recouvrement des frais d'aide juridique

9. Poursuivre le développement du système de comparution téléphonique en collaboration avec le ministère de la Justice

10. Réviser les règles budgétaires de la Commission des services juridiques

11. Voir à l'application du *Règlement sur la formation continue obligatoire des avocats* en faisant reconnaître la Commission comme dispensateur d'activités de formation, en favorisant la préparation et la présentation d'activités de formation par les avocats du réseau de l'aide juridique et en procédant à la reconnaissance de ces activités de formation par le Barreau du Québec

12. Finaliser la mise en œuvre de la migration comptable par l'adoption d'un mécanisme annuel de régularisation adapté à la situation financière de la Commission.

15. ANNEXES

ANNEXE 1

LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Commission des services juridiques et les Centres régionaux d'aide juridique

1. Mission de l'organisation

La Commission des services juridiques veille à ce que l'aide juridique soit fournie aux personnes financièrement admissibles.

La Commission est composée de douze membres nommés par le gouvernement et choisis en raison de leur contribution à l'étude et à la solution des problèmes juridiques des milieux défavorisés.

Les centres régionaux, au nombre de onze, fournissent les services d'aide juridique sur le territoire du Québec.

Ces centres sont institués par la Commission des services juridiques et leur conseil d'administration est formé de douze membres nommés par cette dernière.

2. Nos services

Les services d'aide juridique couverts par le régime sont rendus aux personnes financièrement admissibles, gratuitement ou moyennant le versement d'une contribution. Cette contribution, déterminée par règlement, est toujours perçue par le centre d'aide juridique.

Principaux champs d'activités :

Familial, matrimonial, protection de la jeunesse, justice pénale pour adolescents, criminel, carcéral, administratif, social, civil et immigration.

Prestation des services d'aide juridique :

- Représentation par avocat devant un tribunal en 1re instance ou en appel, en demande ou en défense;
- Assistance d'un avocat dans certains cas expressément prévus par la Loi;
- Consultation juridique avec un avocat;
- Consultation téléphonique avec un avocat, accessible 24 heures par jour, 7 jours par semaine, lors d'une arrestation ou en cas de détention;
- Information juridique sur les droits et obligations des bénéficiaires;
- Implication communautaire des avocats;
- Certains services peuvent être rendus par un notaire.

Modalités d'accès aux services :

- Appel téléphonique pour prise de rendez-vous dans un délai utile.
- Accueil avec ou sans rendez-vous, généralement au bureau le plus près du lieu de la résidence du requérant.
- En cas d'urgence, accès à un avocat pour la prestation des actes conservatoires à la préservation des droits.

3. Nos engagements

Accessibilité des services

A) Bureaux

Il existe plus de cent (100) bureaux d'aide juridique dans plus de quatre-vingt-dix-huit (98) villes du Québec où les services d'aide juridique sont dispensés selon les besoins de la population. Votre demande d'aide juridique est généralement complétée au bureau d'aide juridique le plus près de votre résidence.

L'organisation physique des bureaux d'aide juridique contribue à vous assurer le respect de la confidentialité de vos échanges avec le personnel. Les avocats ont à leur disposition des bureaux fermés.

B) Heures de bureau

Chaque bureau d'aide juridique affiche ses heures fixes d'ouverture.

C) Accès téléphonique

Nous vous répondons rapidement et de manière courtoise en identifiant notre organisation et en vous accueillant avec un mot de bienvenue.

Nous donnons suite avec diligence au message qui nous indique votre nom, votre numéro de téléphone et le nom de la personne à qui vous désirez parler.

D) Délai et prise de rendez-vous

1. Nous vérifions l'urgence des services requis et un rendez-vous est fixé en temps utile.
2. Nous vous indiquons les principaux documents pertinents à fournir pour établir votre admissibilité à l'aide juridique.

E) Publicité des services

Nous faisons connaître les services d'aide juridique au public en général et à la clientèle cible en particulier :

1. En publiant la liste des bureaux, leur adresse et numéro de téléphone;
2. En diffusant l'information décrivant les services, les règles d'admissibilité, les droits et obligations du requérant d'aide juridique;

3. En veillant à la mise en place et au maintien des affiches du Service de garde d'aide juridique dans les postes de police;

4. En faisant connaître les services d'aide juridique auprès des organismes et ministères desservant notre clientèle.

F) Accès par les détenus

Une personne peut requérir et obtenir, de son lieu de détention, les services d'un avocat de l'aide juridique.

Fourniture des services

A) Généralement, vous êtes accueilli au jour et à l'heure fixés pour votre rendez-vous à l'aide juridique et vous rencontrez, s'il y a lieu, un avocat.

B) Dès le premier contact avec un employé de l'aide juridique, vous bénéficiez du **secret professionnel** et de la **confidentialité** dans toutes vos communications et démarches.

Qualité des services

Disponibilité et diligence

L'avocat fait preuve, dans l'exercice de sa profession, d'une disponibilité et d'une diligence raisonnable.

Un avocat d'un bureau d'aide juridique est présent à la Cour lorsque nécessaire et y rencontre son client, s'il y a lieu.

Les membres du personnel agissent avec diligence raisonnable dans la réalisation du travail confié.

Dans le cadre de leurs conditions de travail, les membres du personnel de soutien sont disponibles en tout temps, répondent aux clients et leur transmettent l'information pertinente.

4. Un système de gestion efficace des plaintes

Les plaintes constituent pour le réseau de l'aide juridique, une source d'informations qui lui permet d'améliorer la prestation de services aux citoyens.

Les plaintes sont relatives à l'accessibilité, à la prestation et à la qualité des services; elles sont reçues et traitées confidentiellement.

Nous vous suggérons de faire part de votre plainte au directeur ou au responsable du bureau d'aide juridique.

Lorsque vous n'avez pas obtenu satisfaction, vous devez faire parvenir votre plainte par écrit au directeur général du centre concerné.

Un formulaire est mis à votre disposition à cette fin dans les bureaux d'aide juridique.

5. Votre collaboration est requise

Pour recevoir un service de qualité, dans le délai indiqué, vous devez nous fournir les renseignements et documents demandés tant pour le traitement de votre demande d'aide juridique que pour le traitement de votre dossier.

6. Amélioration des services

La Commission des services juridiques et les centres entendent améliorer de façon continue la qualité de leurs services. À cette fin, ils pourront vous consulter pour mieux connaître vos attentes et vos besoins; les résultats de cette consultation seront publiés dans le rapport de gestion déposé annuellement auprès du Ministère de la Justice.

Révisée le 16 mars 2006

ANNEXE 2

LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS DE LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30, a. 3.0.1 et 3.0.2); *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, Décret 824-98 du 17 juin 1998, (1998) 130 G.O. II 3474)

CHAPITRE I

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent code a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration publique, de favoriser la transparence au sein de la Commission des services juridiques et de responsabiliser ses administrateurs.

2. Le présent code s'applique aux administrateurs de la Commission. Sont administrateurs de la Commission :

   a) Les douze membres nommés par le gouvernement après consultation, incluant le président et le vice-président.

   b) Le sous-ministre de la Justice ou son délégué et le sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité ou son délégué.

   Seuls le président et le vice-président sont des administrateurs rémunérés, à plein temps.

CHAPITRE II

PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

3. Les administrateurs de la Commission sont nommés ou désignés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'État et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens.

   Leur contribution doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

4. L'administrateur de la Commission est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* (L.R.Q., c. M-30) et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*,(Décret 824-98 du 17 juin 1998, (1998) 130 G.O. II 3474) ainsi que ceux établis dans le présent code.

   En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

   Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

   L'administrateur de la Commission qui, à la demande de la Commission, exerce des fonctions d'administrateur dans un autre organisme ou entreprise, ou en est membre, est tenu aux mêmes obligations.

5. L'administrateur de la Commission est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

   Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur de la Commission représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information exige le respect de la confidentialité.

6. L'administrateur de la Commission doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanes.

7. Le président et le vice-président doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

8. L'administrateur de la Commission doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

   Il doit dénoncer à la Commission tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre l'organisme ou l'entreprise, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

   Sous réserve de l'article 5, l'administrateur de la Commission nommé ou désigné par un autre organisme ou entreprise doit aussi faire cette dénonciation à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

9. Le président et le vice-président ne peuvent, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit leur intérêt personnel et celui de la Commission dans laquelle ils sont nommés.

   Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt leur échoit par succession ou donation pourvu qu'ils y renoncent ou en disposent avec diligence.

   Tout autre administrateur de la Commission qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de l'organisme ou entreprise dans lequel il est nommé ou désigné doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président et le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

   Le présent article n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un administrateur de la Commission de se prononcer sur des mesures d'application générale relatives aux conditions de travail au sein de l'organisme ou de l'entreprise par lesquelles il serait aussi visé.

10. L'administrateur de la Commission ne doit pas confondre les biens de la Commission avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

11. L'administrateur de la Commission ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur de la Commission représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

12. Le président et le vice-président doivent exercer leurs fonctions de façon exclusive sauf si les autorités qui les ont nommés les nomment ou les désignent aussi à d'autres fonctions. Le Vice-président peut, toutefois, avec le consentement du président exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

    Le président peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

13. L'administrateur de la Commission ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

    Tout cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

14. L'administrateur de la Commission ne peut, directement ou indirectement, accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

15. L'administrateur de la Commission doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

16. L'administrateur de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Commission.

17. L'administrateur de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Commission ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

    Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Commission est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

    Les administrateurs de la Commission ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à cet alinéa, avec l'administrateur de la Commission qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

18. Le président doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs de la Commission.

CHAPITRE III

ACTIVITÉS POLITIQUES

19. Le président ou le vice-président qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

20. Le président qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

21. Le président ou le vice-président qui veut se porter candidat à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

22. Le président ou le vice-président qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

23. Le président ou le vice-président qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 21 ou à l'article 22 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30e jour qui suit la date à une autre personne est proclamée élue.

24. Le président ou le vice-président, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur de la Commission.

    Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur de la Commission.

CHAPITRE IV

RÉMUNÉRATION

25. Le président et le vice-président n'ont droit, pour l'exercice de leurs fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celles-ci. Cette rémunération ne peut comprendre, même en partie, des avantages pécuniaires.

    Les autres administrateurs n'ont droit à aucune rémunération; cependant, les dépenses encourues pour assister aux réunions leur sont remboursées.

26. Le président ou le vice-président révoqué pour une cause juste et suffisante ne peut recevoir d'allocation ni d'indemnité de départ.

27. Le président ou le vice-président qui a quitté ses fonctions, qui a reçu ou qui reçoit une allocation ou une indemnité de départ et qui occupe une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

    Toutefois, si le traitement qu'il reçoit est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

28. Le président ou le vice-président qui a reçu ou reçoit une allocation ou une indemnité de départ du secteur public et reçoit un traitement à titre d'administrateur de la Commission pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

    Toutefois, si le traitement qu'il reçoit à titre d'administrateur de la Commission est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

29. Le président ou le vice-président qui a cessé d'exercer ses fonctions, qui a bénéficié de mesures dites de départ assisté et qui, dans les deux ans qui suivent son départ, accepte une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public doit rembourser la somme correspondant à la valeur des mesures dont il a bénéficié jusqu'à concurrence du montant de la rémunération reçue, du fait de ce retour, durant cette période de deux ans.

30. L'exercice à temps partiel d'activités didactiques par le président ou le vice-président de la Commission n'est pas visé par les articles 27 à 29.

31. La période couverte par l'allocation ou l'indemnité de départ visée aux articles 27 et 28 correspond à celle qui aurait été couverte par le même montant si la personne l'avait reçue à titre de traitement dans sa fonction, son emploi ou son poste antérieur.

32. Les articles 27, 28 et 29 s'appliquent aux retours dans le secteur public effectués après le 31 août 1998.

CHAPITRE V

PROCESSUS DISCIPLINAIRE

33. Aux fins du présent chapitre, l'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

34. L'administrateur de la Commission à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération s'il y a lieu, par l'autorité compétente, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.

35. L'autorité compétente fait part à l'administrateur de la Commission des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.

36. Sur conclusion que l'administrateur de la Commission a contrevenu à la Loi sur le ministère du Conseil exécutif et son Règlement ou au présent code, l'autorité compétente lui impose une sanction.

    En outre, si la sanction proposée consiste en la révocation de l'administrateur de la Commission, celle-ci ne peut être imposée que par le gouvernement; dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération s'il y a lieu, l'administrateur de la Commission pour une période d'au plus trente jours.

37. La sanction qui peut être imposée à l'administrateur de la Commission est la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.

38. Toute sanction imposée à un administrateur de la Commission, de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions, doit être écrite et motivée.

ANNEXE 3

PLAN D'ACTION DE LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES POUR LES ANNÉES 2008 ET 2009

1. La mission de la Commission des services juridiques

La Commission des services juridiques voit à la mise en œuvre de la *Loi sur l'aide juridique* depuis son entrée en vigueur en septembre 1972. Elle est un organisme gouvernemental composé de douze membres (les commissaires) nommés par le gouvernement. Près de cinquante-cinq personnes travaillent à la Commission des services juridiques, onze avocats incluant le président et la vice-présidente ainsi que plus de quarante employés et cadres.

La Commission des services juridiques voit à ce que l'aide juridique soit fournie aux personnes financièrement admissibles tout en s'assurant de la gestion efficace des services et des ressources qui y sont affectés. Pour ce faire, elle a formé et développé onze centres régionaux d'aide juridique qui desservent toutes les régions administratives du Québec. Ces centres régionaux sont des personnes morales. Les demandes d'aide juridique sont traitées par les employés et les avocats à l'emploi de ces centres. Les services juridiques sont offerts, soit par les avocats à l'emploi d'un centre juridique, soit par un avocat de pratique privée qui accepte de représenter un client en vertu d'un mandat d'aide juridique.

En plus de veiller au financement des centres régionaux d'aide juridique, la Commission a pour mission de développer des programmes d'information destinés à renseigner les personnes financièrement admissibles sur leurs droits et leurs obligations. Elle s'assure qu'un service de consultation est disponible 24 heures par jour et 7 jours par semaine en matière criminelle et pénale pour toute personne requérant l'assistance d'un avocat au moment de son arrestation ou de sa détention au Québec. Elle voit au paiement des honoraires des avocats de la pratique privée qui ont accepté des mandats d'aide juridique. De plus, elle confie au Comité de révision le mandat de réviser les décisions des directeurs généraux concernant le refus ou le retrait de l'aide juridique, de même que les demandes de remboursement des coûts et la fixation du montant de la contribution.

2. Mesures déjà réalisées au cours des dernières années dans le but de réduire ou d'éliminer les obstacles à l'intégration des personnes handicapées

La Commission des services juridiques transige avec la Société immobilière du Québec qui voit à la location et à l'aménagement des locaux. Les locaux de la Commission des services juridiques sont situés dans un édifice avec ascenseur, toilettes adaptées pour les personnes à mobilité réduite et stationnement souterrain ayant des places de stationnement réservées aux personnes handicapées.

En cas de sinistre, une procédure d'évacuation des personnes à mobilité réduite a été mise en place avec l'aide du gestionnaire de l'immeuble.

Les communications avec la population en général, avec les fournisseurs, le personnel des centres régionaux ou les avocats de la pratique privée qui acceptent des mandats d'aide juridique se font généralement par téléphone, par intranet, par courriel ou par courrier. La Commission des services juridiques entend améliorer l'accessibilité et la facilité de création et de lecture de ces documents électroniques pour les personnes affectées d'un handicap visuel en se dotant des versions les plus évoluées des logiciels couramment utilisés. De plus, la Commission des services juridiques travaille à mettre à niveau son site Internet pour le rendre plus facilement accessible.

Le Comité de révision rejoint les demandeurs par téléphone ou par courrier. Pour les auditions, les membres du comité utilisent un système téléphonique de conférence. Seulement dix pour cent des

gens se présentent en personne à l'audition. Au besoin, les coûts inhérents à la présence d'un interprète sont assumés par le Comité de révision. De même, tous les moyens facilitant la communication avec la clientèle peuvent être utilisés, par exemple, l'intervention d'un membre de la famille ou d'un ami ou les moyens offerts par la technologie, comme le service téléphonique spécial pour les malentendants.

3. Identification des objectifs visés par la Commission des services juridiques afin d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux services d'aide juridique

- Travailler de concert avec les centres régionaux

Les centres régionaux ne sont pas assujettis à la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.* Cependant, ce sont eux qui fournissent les services d'aide juridique. La Commission des services juridiques collabore avec les centres régionaux à la mise sur pied d'un plan d'action provincial. Ce plan tient compte des services donnés à l'ensemble de la population sur le territoire québécois et des moyens actuellement mis en place par les centres régionaux afin d'assurer le plein exercice des droits de tous les usagers. En effet, si les clients de l'aide juridique sont généralement rencontrés dans les bureaux d'aide juridique, le personnel des centres régionaux peut, au besoin, les rencontrer à leur domicile ou à tout autre endroit permettant l'accessibilité du service.

- Faire l'inventaire des différents obstacles architecturaux

La Commission des services juridiques et les centres régionaux d'aide juridique font affaire avec la Société immobilière du Québec qui voit à la location et à l'aménagement de la majorié des locaux. La Commission et les centres régionaux ont procédé à l'inventaire des difficultés rencontrées par les personnes ayant des déficiences physiques ou sensorielles en s'informant auprès de ces derniers, lors de leur passage dans les locaux. Cet inventaire a permis d'identifier les obstacles reliés à l'accessibilité physique des immeubles. Cependant, la Commission n'a pas les moyens d'assumer des coûts supplémentaires au chapitre des aménagements de locaux. Toutefois, tous les locaux qui ont fait l'objet d'un renouvellement de bail et tous les nouveaux locaux loués par les centres régionaux offrent un accès sans obstacles. Il y a donc de moins en moins de locaux qui ne sont pas conformes aux normes modernes d'accessibilité physique.

- Assurer la formation du personnel intervenant auprès des personnes handicapées

La Commission des services juridiques identifiera les membres de son personnel intéressés à agir comme personnes-ressources pour intervenir auprès de la clientèle des personnes handicapées et initiera leur formation. De plus, elle favorisera l'échange d'informations entre ces personnes-ressources et l'ensemble du personnel.

- Évaluer les obstacles à l'embauche de personnes handicapées à la Commission des services juridiques

À la Commission des services juridiques, la mobilité réduite n'est pas un facteur limitant l'embauche.

Cependant, le personnel de la Commission des services juridiques doit être en mesure de communiquer avec la clientèle soit pour leur transmettre de l'information sur l'aide juridique, le fonctionnement de la Commission des services juridiques ou celui du Comité de révision ou pour discuter du paiement des honoraires avec les avocats de la pratique privée qui ont reçu des mandats d'aide juridique. En ce qui a trait aux quelques postes qui peuvent être occupés par des gens qui ont peu ou pas de contacts avec le public, les avocats de la pratique privée, les

fournisseurs ou le personnel des centres régionaux, il nous faut évaluer les postes en regard des limitations d'une personne ayant des incapacités auditives importantes ou des troubles de la parole.

Quant aux personnes ayant un handicap visuel, il faut évaluer l'ensemble des postes pour déterminer si elles peuvent être en mesure, avec les outils adéquats, de pratiquer le droit ou d'occuper un emploi au secrétariat, au service du paiement des comptes à la pratique privée ou à la comptabilité de la Commission des services juridiques.

4. L'engagement de la Commission des services juridiques

La Commission des services juridiques, dans la mesure des moyens à sa disposition et dans le respect de son cadre budgétaire, s'engage à travailler, comme elle l'a toujours fait dans le passé, à assurer aux personnes handicapées le plein exercice de leurs droits.

Le plan est produit annuellement. À la fin de chaque année, la Commission évaluera les résultats obtenus et déterminera les objectifs de l'année suivante.

Pour réaliser cet engagement, la Commission des services juridiques nomme Me Yves Carrière, coordonnateur de services aux personnes handicapées.

Ce plan sera rendu disponible au grand public sur le site Internet de la Commission des services juridiques.

ANNEXE 4

RÉUNIONS DE LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES ENTRE LE 1er AVRIL 2008 ET LE 31 MARS 2009

	07-05-08	18-06-08	17-09-08	29-10-08	18-12-08	18-03-09
Me Denis Roy	X	X	X	X	X	X
Me Lucie Dufresne	X	X	X	X	X	X
M. Gilles Baril	X	X	X	X	X	X
Me Rachel Caissy	X	X		X		
Me Normand Carrière						X
Me Nicole Gibeau		X	X		X	
Me Marc Létourneau	X	X	X	X	X	
Me Janick Perreault		X			X	X
Me Benoît Roberge	X		X	X	X	
Me Isabelle Simard		X	X	X	X	X
Me Alain Trudel	X		X		X	X
Le sous-ministre de la Justice	D	D	D	D	D	D
Le sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale		D		D	D	D

X présent
D représenté par un délégué

ANNEXE 5

LES BUREAUX ET LES CENTRES LOCAUX OUVERTS AU 31 MARS 2009

Régions	Bureaux avec avocats en permanence	Bureaux avec avocats à temps partiel
Abitibi-Témiscamingue Me Louis-Marie Chabot Directeur général 566, 1re Avenue Ouest Amos (Québec) J9T 1V3	Amos Chibougamau Kuujjuaq La Sarre Rouyn-Noranda Val d'Or Val d'Or (Bureau du Nord) Ville-Marie	Baie d'Hudson Baie James Baie d'Ungava Lac Simon Mistissini Nemaska Oujé Bougoumou Senneterre Témiscaming Waswanipi Winneway
Bas Saint-Laurent – Gaspésie Me Jean-Roch Michaud Directeur général 320, rue St-Germain Est 6e étage Rimouski (Québec) G5L 1C2	Amqui Cabano Chandler Gaspé Îles-de-la-Madeleine Matane New Richmond Rimouski Rivière-du-Loup Sainte-Anne-des-Monts	Gascons La Pocatière Matapédia Paspébiac Percé Saint-Pascal Trois-Pistoles
Côte-Nord Me François Wullaert Directeur général 690, boul. Laure Bureau 204 Sept-Îles (Québec) G4R 4N8	Baie-Comeau Forestville Sept-Îles	Betsiamites Escoumins Sacré-Cœur
Estrie Me André Collard Directeur général 225, rue King Ouest Bureau 234 Sherbrooke (Québec) J1H 1P8	Asbestos Coaticook Lac Mégantic Magog Sherbrooke • Section civile • Section criminelle et jeunesse Thetford Mines	Disraéli Richmond Stanstead Windsor

Régions	Bureaux avec avocats en permanence	Bureaux avec avocats à temps partiel
Laurentides-Lanaudière M[e] Carole Therrien Directrice générale 85, rue de Martigny Suite C-3.10 Saint-Jérôme (Québec) J7Y 3R8	Joliette Lachute Mont-Laurier Repentigny Saint-Eustache Saint-Jérôme Sainte-Agathe Sainte-Thérèse Terrebonne	
Mauricie – Bois-Francs M[e] Michel Tessier Directeur général 1350, rue Royale Bureau 601 Trois-Rivières (Québec) G9A 4J4	Drummondville La Tuque Louiseville Shawinigan Trois-Rivières • Section civile • Section criminelle et jeunesse Victoriaville	
Montréal M[e] Claude Hargreaves Directeur général 425, de Maisonneuve Ouest Bureau 600 Montréal (Québec) H3A 3K5	Laval • Section civile • Section criminelle et jeunesse Montréal • Bureau des affaires criminelles et pénales • Bureau de l'immigration • Bureau en droit de la santé mentale • Bureau jeunesse • Centre-Sud • Côte-des-Neiges • Crémazie • Maisonneuve-Mercier • Montréal-Nord • Sud-Ouest * Services juridiques communautaires de Pointe-St-Charles et Petite-Bourgogne Inc.	
Outaouais M[e] Roger Landry Directeur général 768, boul. St-Joseph Bureau 210 Gatineau (Québec) J8Y 4B8	Aylmer Campbell's Bay Gatineau (Secteur Buckingham) Gatineau Gatineau (Secteur Hull) • Section civile • Section criminelle • Section famille-jeunesse * Clinique juridique populaire de Hull Inc. Maniwaki	Saint-André-Avellin

* centre local

Régions	Bureaux avec avocats en permanence	Bureaux avec avocats à temps partiel
Québec M[e] Daniel Moffet Directeur général 5350, boul. Henri-Bourassa Bureau 240 Québec (Québec) G1H 6Y8	Charlesbourg La Malbaie Lévis Montmagny Québec • Centre-Ville • Section criminelle • Section jeunesse Saint-Georges-de-Beauce Saint-Joseph-de-Beauce	Lac Etchemin
Rive-Sud M[e] Yvan Niquette Directeur général 101, boul. Roland-Therrien 3[e] étage Longueuil (Québec) J4H 4B9	Brossard Châteauguay Cowansville Granby Longueuil • Section civile • Section criminelle et jeunesse Saint-Hyacinthe Saint-Jean-sur-Richelieu Sorel-Tracy Vaudreuil-Dorion Salaberry-de-Valleyfield	
Saguenay – Lac Saint-Jean M[e] Marie Fillion Directrice générale par intérim 267, rue Racine Est Chicoutimi (Québec) G7H 5L4	Alma Chicoutimi Dolbeau-Mistassini Jonquière La Baie Roberval	
TOTAL	**90 BUREAUX**	**27 BUREAUX**
	2 CENTRES LOCAUX	
GRAND TOTAL	**119 UNITÉS**	

ANNEXE 6

LA LISTE DES ORGANISMES PARTENAIRES

Les avocats du réseau s'impliquent auprès de nombreux organismes. Plus de six cents organismes à but non lucratif bénéficient de la participation et de l'expertise des avocats permanents du réseau de l'aide juridique. Conformément au Plan d'action de développement durable 2009-2013 adopté par les commissaires au cours de l'année financière 2008-2009, la Commission des services juridiques a choisi de mettre en ligne sur son site Internet la liste de tous les organismes auxquels contribuent les avocats permanents de l'aide juridique. Cette décision de la Commission est prise dans le cadre d'une gestion environnementale écoresponsable.

Cette liste peut être consultée à l'adresse suivante : www.csj.qc.ca, section *Commission*.

www.csj.qc.ca

2, Complexe Desjardins
Tour de l'Est, bureau 1404
Montréal (Québec) H5B 1B3
514 873-3562